

**UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS**

**FACULTAD DE LETRAS Y CIENCIAS HUMANAS**

**E.A.P. DE BIBLIOTECOLOGÍA Y CIENCIAS DE LA  
INFORMACIÓN**

**“EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS  
SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA DE PREGRADO  
DE LA UNIVERSIDAD ESAN: APLICACIÓN DE LA  
METODOLOGIA LIBQUAL+”**

**TESIS**

**Para optar el Título Profesional de Licenciado en Bibliotecología y Ciencias  
de la Información**

**AUTOR**

**Oscar Donato Pilco Cartolín**

**Lima – Perú**

**2014**

# ÍNDICE DE CONTENIDO

	Pág.
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>5</b>
<b>CAPÍTULO I PROYECTO DE INFORME PROFESIONAL</b>	
1.1 Descripción del tema .....	7
1.2 Antecedentes .....	9
1.3 Justificación .....	12
1.4 Objetivos .....	13
1.5 Metodología .....	14
1.6 Marco teórico .....	14
<b>CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO</b>	
2.1 Marco teórico .....	19
2.2 Servicios .....	21
2.2.1 Servicios de información .....	21
2.3 Calidad .....	22
2.3.1 Gestión de la calidad .....	23
2.4 Evaluación .....	24
2.4.1 Formas de evaluación .....	26
2.5 Modelos de la evaluación de la calidad de los servicios .....	27
2.5.1 Modelo EFQM .....	27
2.5.2 Modelo ANECA .....	29
2.5.3 Modelo ServQual .....	30
2.5.4 Modelo LibQual+ .....	32
2.5.4.1 Objetivos de la encuesta LibQual+ .....	33
2.5.4.2 Dimensiones de la calidad LibQual+ .....	33
2.5.4.3 Estructura del cuestionario LibQual+ .....	33
2.5.4.4 Aplicación de la metodología LibQual+ en Argentina .....	34
<b>CAPÍTULO III EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA DE PREGRADO DE LA UNIVERSIDAD ESAN APLICANDO LA METODOLOGÍA LIBQUAL+</b>	
3.1 ESAN (1963 - 2003) - Universidad ESAN (2003) .....	38
3.1.1 Antecedentes .....	38
3.1.2 Misión .....	39
3.1.3 Visión .....	40
3.1.4 Estructura orgánica .....	40
3.1.5 Desarrollo académico .....	40

3.2	Biblioteca – ESAN/CENDOC .....	41
3.2.1	Reseña histórica .....	41
3.2.2	Misión .....	42
3.2.3	Visión .....	43
3.2.4	Objetivos .....	43
3.2.5	Organización administrativa .....	43
3.2.6	Infraestructura .....	45
3.2.7	Personal .....	47
3.2.8	Productos y servicios de información .....	48
3.2.9	Colección .....	52
3.2.10	Usuarios .....	53
3.3	Evaluación y análisis de resultados en base a la metodología LibQual+ .....	54
3.3.1	Metodología .....	54
3.3.2	Muestra y tipo de muestreo .....	55
3.3.3	Análisis e interpretación de los resultados .....	59
3.3.4	Análisis de las dimensiones del cuestionario .....	62
3.3.4.1	Dimensión compromiso con el servicio .....	62
3.3.4.2	Dimensión biblioteca como lugar .....	63
3.3.4.3	Dimensión control de la información .....	64

#### **CAPÍTULO IV PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN PLAN DE MEJORA DE LOS SERVICIOS EN LA BIBLIOTECA DE PREGRADO DE LA UNIVERSIDAD ESAN**

4.1	Plan de mejora .....	74
4.1.1	Descripción .....	74
4.1.2	Evaluación de la biblioteca aplicando la metodología LibQual+ .....	75
4.2	Propuestas por dimensiones .....	76
4.3	Presupuesto .....	81
4.4	Cronograma .....	83

<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>87</b>
---------------------------	-----------

<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>89</b>
---	-----------

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

	<b>Pág.</b>
Gráfico N° 1	Organigrama de la biblioteca ..... 45
Gráfico N° 2	Usuarios según rango de edad ..... 60
Gráfico N° 3	Usuarios según sexo ..... 60
Gráfico N° 4	Número de alumnos encuestados por especialidad ..... 61
Gráfico N° 5	Dimensión compromiso con el servicio ..... 62
Gráfico N° 6	Dimensión biblioteca como lugar ..... 64
Gráfico N° 7	Dimensión control de la información ..... 65
Gráfico N° 8	Zona de tolerancia ..... 67
Gráfico N° 9	Niveles de satisfacción ..... 68
Gráfico N° 10	Frecuencia de uso de material de biblioteca ..... 69
Gráfico N° 11	Frecuencia de uso de servicio de biblioteca a través de Internet ..... 70

## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
Tabla N° 1	Carreras profesionales que imparte la Universidad ESAN ..... 41
Tabla N° 2	Cantidad de computadoras por área ..... 46
Tabla N° 3	Software adquirido por años ..... 46
Tabla N° 4	Personal de biblioteca ..... 47
Tabla N° 5	Consulta por meses bases de datos ..... 50
Tabla N° 6	Usuarios capacitados por tipo de taller ..... 51
Tabla N° 7	Material bibliográfico por tipo ..... 52
Tabla N° 8	Número de préstamos a domicilio por meses ..... 53
Tabla N° 9	Número de alumnos matriculados por especialidad ..... 54
Tabla N° 10	Usuarios de biblioteca según edad ..... 59
Tabla N° 11	Dimensión compromiso como servicio ..... 62
Tabla N° 12	Dimensión biblioteca como lugar ..... 63
Tabla N° 13	Dimensión control de la información ..... 65
Tabla N° 14	Brechas de la dimensiones del LibQual+ ..... 66
Tabla N° 15	Comentarios de los usuarios ..... 71
Tabla N° 16	Comentarios sobre dimensión compromiso con el servicio ..... 72
Tabla N° 17	Comentarios sobre dimensión biblioteca como lugar .... 72
Tabla N° 18	Comentarios sobre dimensión control de la información 73
Tabla N° 19	Otros comentarios ..... 73
Tabla N° 20	Presupuesto ..... 82
Tabla N° 21	Cronograma ..... 84

## **INTRODUCCIÓN**

Durante mucho tiempo, la evaluación de bibliotecas fue una práctica poco desarrollada; sin embargo, con el transcurrir de los años la evaluación se fue convirtiendo en una necesidad y en un aspecto esencial para la buena gestión de la biblioteca universitaria. La evaluación se convirtió en una actividad necesaria e importante para mejorar los servicios que se brindan en la biblioteca. Evaluar cada una de las actividades de la biblioteca universitaria es indispensable; no obstante, en los servicios es donde la satisfacción de las necesidades de los usuarios toma un papel importante, por lo que evaluar se torna una tarea indispensable. Una de las formas de evaluar la calidad de los servicios es mediante la aplicación de un modelo de evaluación de servicios que permita identificar las carencias y/o deficiencias del servicio brindado.

El propósito de la investigación es evaluar la calidad de los servicios que brinda la biblioteca de pregrado de la Universidad ESAN; para ello, se aplicó la metodología LibQual+ a fin de analizar el nivel de calidad de los servicios y poder reconocer las debilidades y fortalezas de la unidad de información materia del presente informe. Se optará por implementar un plan de mejora acorde a la problemática identificada, con la finalidad de que la unidad de información contribuya finalmente al logro de la misión y objetivos de la Universidad ESAN.

Se tomó como modelo de evaluación la aplicación de la metodología LibQual+, debido a que es un modelo de evaluación ampliamente aceptado dentro de la comunidad bibliotecológica; para este informe se consideró la aplicación del cuestionario traducido por el bibliotecólogo Carlos Vélchez, por ser un antecedente importante en la aplicación de esta metodología en el contexto peruano.

La estructura del informe profesional se estructura de la siguiente manera:

El capítulo I, describe y detalla las características del trabajo a desarrollar, como la descripción del tema, los antecedentes, la justificación, los objetivos del problema que se buscan alcanzar, el marco teórico de manera general y la metodología que se aplicó.

El capítulo II, plantea el marco teórico del tema principal de manera más amplia desarrollando el sustento teórico que servirá de apoyo y guía en la aplicación de la metodología LibQual+ describiendo conceptos relacionados a la biblioteca universitaria, evaluación de servicios en bibliotecas universitarias; los modelos de evaluación de la calidad de los servicios y la descripción de aplicación de la metodología LibQual+.

El capítulo III, presenta el tema central del informe profesional, describe aspectos generales y específicos de la institución, presenta y analiza la información descriptiva de la biblioteca y la Universidad ESAN, tales como: reseña histórica, misión, visión, estructura orgánica, infraestructura, servicios de información, entre otros. Información que permitirá obtener un panorama real de las características de la unidad de información. Luego se explica la metodología LibQual+ y el análisis de los resultados obtenidos a consecuencia de la encuesta aplicada.

El capítulo IV, se refiere a la implementación de un plan de mejora que contempla la evaluación permanente del personal de biblioteca, la accesibilidad a los recursos de información y de la utilización de los espacios de biblioteca; para una mejora continua de la biblioteca.

Finalmente, se detallan las conclusiones, identificando cuáles son las causas y los problemas que presenta la biblioteca evaluada, referidos a los servicios de información y los resultados sobre el grado de satisfacción de los usuarios. Además, se plantea llevar a cabo actividades que buscan desarrollar y mejorar la calidad de los servicios brindados en biblioteca.

# **CAPÍTULO I**

## **PROYECTO DE INFORME PROFESIONAL**

### **1.1 Descripción del tema**

Hoy en día es importante que la biblioteca universitaria brinde calidad en sus servicios a los alumnos, profesores e investigadores apostando a una mejora continua de sus procesos. Una de las herramientas que nos permite ayudar a determinar la calidad de los servicios desde la gestión es la metodología LibQual+, porque nos permite conocer la percepción de los usuarios respecto a los servicios.

La biblioteca de pregrado de la Universidad ESAN inicia sus actividades académicas en el 2008, como órgano de apoyo en la investigación y formación académica de sus estudiantes y profesores; la misma que selecciona, adquiere, procesa, almacena y distribuye el fondo bibliográfico brindando servicios de información a todos los usuarios de la comunidad universitaria.

En su corto y ascendente crecimiento la biblioteca de pregrado de la Universidad ESAN ha experimentado una serie de cambios en cuanto a infraestructura, servicios, recursos humanos, recursos materiales y fondo bibliográfico. En la actualidad, brinda una diversidad de servicios orientados a sostener e incrementar el nivel académico de sus usuarios; sin embargo, estos servicios no se han evaluado, bajo ningún estándar de calidad de los servicios, lo que genera un desconocimiento por parte del personal que labora en ella, sobre el grado de satisfacción de los usuarios.

En cuanto a su colección, el crecimiento cualitativo y cuantitativo ha sido constante y sostenido en el tiempo. Las adquisiciones de material bibliográfico se realizan por pedido expreso del docente, quedando a criterio de ellos la cantidad de ejemplares que se adquiere, en algunas ocasiones solo se adquiere un ejemplar por título lo cual motiva, que los alumnos enfrenten dificultades para consultar el material que requieren.

En cuanto a infraestructura, existen deficiencias en sus diversos ambientes: sala de lectura, ambiente de consulta, catálogo y búsqueda de información y ambiente para las últimas adquisiciones hemerográficas. Desde su apertura, en el año 2008, hasta su traslado al actual espacio que ocupa se evidencia una mejor distribución de los espacios de bibliotecas con áreas más amplias y equipadas; sin embargo, sigue siendo insuficiente ante el creciente número de alumnos. Esto se manifiesta con mayor claridad en la época de evaluaciones, ya que los alumnos al notar la insuficiente cantidad de espacios terminan estudiando en otros lugares de la universidad; esto revela también la necesidad de ampliar la sala de estudio para los usuarios.

Es necesario mencionar que desde los primeros meses del año 2012 la biblioteca ha cedido parte de su espacio, para la implementación temporal de dos aulas, el cual ha repercutido de manera negativa en dos aspectos; pérdida de espacio para la lectura e incomodidad de los usuarios por la contaminación sonora que genera el tener un aula dentro de la biblioteca. Por último, en este aspecto se menciona que debido al crecimiento cuantitativo de la colección (y que se brinda el servicio de estantería abierta) la biblioteca se ha visto en la necesidad de colocar nuevos estantes para sus nuevos libros y por ende reducir también su espacio para la lectura.

Existe un déficit en el número de equipos informáticos destinados para el uso de los alumnos y profesores, ya que estos se utilizan para múltiples funciones como: búsqueda de información en Internet, búsqueda en catálogo en línea, búsqueda de artículos de revistas a texto completo en base de datos, entre otras actividades de índole académico. Por lo cual, también resulta insuficiente para una comunidad universitaria que actualmente supera los tres mil (3000) usuarios.

En recursos humanos, actualmente se cuenta con el siguiente personal: una jefa; una secretaria y una bibliotecóloga para procesos técnicos; asimismo, se cuenta para el área de servicios con un coordinador de servicios de información, y cuatro auxiliares de circulación; de este último grupo, siendo sólo



uno de ellos personal profesional de la carrera de bibliotecología, lo que ha generado que haya por momentos cierta insatisfacción del usuario debido a que el profesional bibliotecólogo en circulación atiende en el horario de turno tarde, y no puede resolver a veces en el momento solicitado todas las consultas especializadas, propias de su experiencia y formación, que en servicio de circulación se presentan.

Por lo tanto, para revertir esta situación es imperativo evaluar los servicios que se brinda de manera integral lo que conlleva a utilizar una herramienta que nos permitiría identificar la situación real para mejorar la calidad de los servicios.

## **1.2 Antecedentes**

De manera progresiva, se han realizado diferentes investigaciones referentes a evaluación de la calidad sobre los servicios de bibliotecas, tanto en el ámbito nacional que de cierta forma son un punto de referencia para la elaboración del informe.

A continuación, mencionaremos los informes profesionales presentados que están relacionados a la investigación:

Chiong (2013), en su informe profesional titulado: *Calidad de la Biblioteca de la Facultad de Letras y Ciencias Humanas de la UNMSM: una experiencia con el LibQual+*, donde se propuso evaluar la calidad de los servicios que brindaba esta biblioteca a los usuarios de esta facultad; para ello se aplicó el muestreo probabilístico, por lo cual se encuestó a 364 usuarios de la biblioteca. Del presente estudio se concluyó que la percepción mínima esperada de los servicios es positiva, aunque sin llegar al nivel deseado.

Fiestas (2013), en su informe profesional titulado: *Evaluación de la calidad de los servicios de la Biblioteca de la Facultad de Farmacia y Bioquímica de la Universidad Mayor de San Marcos utilizando el LibQual+*, en el cual se buscó

evaluar la calidad de los servicios en la biblioteca de la Facultad de Farmacia y Bioquímica, donde se aplicó la encuesta a 287 usuarios de su biblioteca; para ello se utilizó el tipo de muestreo probabilístico estratificado, el porcentaje representativo que se utilizó fue del 30% del total de la población. Del presente estudio se concluyó la deficiencia en la calidad de los servicios brindados, esto último se evidencia en que ninguna de las tres dimensiones del LibQual+ tuvo un resultado positivo, finalmente el informe recomienda una serie de lineamientos para una mejora integral de sus servicios.

Flores (2011), en su informe profesional titulado: *Evaluación de la calidad de la biblioteca de la Facultad de Ciencias Contables de la UNMSM aplicando el cuestionario LibQual+*, donde se evaluó la calidad de los servicios que brindaba esta biblioteca a los alumnos de pregrado de esta facultad, para ello se aplicó el muestreo probabilístico aleatorio al azar, el porcentaje representativo que se utilizó fue del 30% del total de la población; es decir se encuestó a 383 alumnos. Se concluyó que la percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios es positiva, ya que está considerada por encima del nivel mínimo, aunque sin llegar al nivel deseado.

Díaz (2010), en su informe profesional titulado: *Percepción de los usuarios-investigadores sobre la calidad de los servicios de la Sala de Hemeroteca de la Biblioteca Nacional del Perú, aplicando el LibQual+*, en donde se buscó evaluar la calidad de los servicios que brindaba a los usuarios investigadores de la Sala de Hemeroteca; al ser un estudio de tipo exploratorio la muestra de usuarios considerada fue del 20% de usuarios investigadores (40 usuarios) atendidos durante el mes de diciembre del año 2009. De la presente evaluación se concluyó que la percepción de los usuarios investigadores sobre la calidad de los servicios es adecuada en las dimensiones “afectiva del servicio” y de “biblioteca como lugar” y que en la dimensión “control de la información” se denota un problema de acceso y ubicación de la información.

Chipana (2009), en su informe profesional titulado: *Evaluación de la calidad del servicio de la Biblioteca de la Facultad de Medicina Humana de la*

*UNMSM: usando el cuestionario LibQual+*, donde se evaluó la calidad de los servicios que brindaba esta biblioteca a los alumnos de pregrado de las diferentes escuelas de la Facultad de Medicina. La muestra de usuarios que se utilizó fue arbitraria, se encuestaron 112 alumnos-usuarios. Del presente estudio se concluyó que la percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios es mínimamente adecuada en las dimensiones “afectiva del servicio” y de “control de la información” y que en la dimensión “biblioteca como lugar” se denota un alarmante problema de acceso y ubicación de la información.

Baquerizo (2009), en su informe profesional titulado: *El servicio de consulta en Sala de Investigaciones de la Biblioteca Nacional del Perú a través de la percepción del usuario aplicando el modelo LibQual+*, en donde se describió la percepción del usuario investigador sobre la calidad del servicio especializado que recibe en la Sala de Investigaciones de la Biblioteca Nacional del Perú, al ser una prueba piloto se consideró como muestra intencional a 44 usuarios-investigadores. De este estudio se concluyó que las dimensiones “valor afectivo del servicio” y “biblioteca como lugar” son mínimamente adecuadas; en cuanto a la dimensión “acceso a la información” se infieren que estas son inadecuadas respecto a las expectativas mínimas de los usuarios.

Tello (2004), en su informe profesional titulado: *Propuesta de evaluación del servicio de sala de referencia de la biblioteca Central Pedro Zulen de la UNMSM: experiencia piloto con LibQual+*, en el cual se buscó proponer un instrumento de evaluación confiable que permita reconocer la calidad de los servicios brindados. Al ser una experiencia piloto se aplicó tan solo a 20 alumnos-usuarios de diferentes facultades que concurren a la Biblioteca Central de la UNMSM. La principal conclusión de este estudio piloto fue determinar la confiabilidad de la herramienta LibQual+, el cual permite evaluar la calidad del servicio de bibliotecas universitarias.

### **1.3 Justificación**

En la última década, el tema de la gestión de la calidad de los servicios de una biblioteca universitaria es cada vez más necesario en la vida de las organizaciones. La forma en la que cada organización enfoca la calidad puede variar según el entorno en donde desarrolla su actividad además, de la propia estrategia de la organización. En la actualidad, la supervivencia de toda organización en gran medida, se encuentra ligada a la calidad con la que realizan sus actividades.

En general, las bibliotecas y centros de información realizan múltiples esfuerzos para lograr el incremento de su material bibliográfico; tener una adecuada infraestructura para el desarrollo de los servicios de la unidad de información y tener el personal idóneo para la atención de sus usuarios.

En este contexto, se hace necesario disponer de mecanismos de medición y evaluación de sus actividades que garanticen la calidad de los servicios prestados, la satisfacción de sus usuarios; por ello, uno de los principales desafíos de toda unidad de información es investigar y determinar cuáles son los instrumentos más apropiados para mantener, mejorar y asegurar la calidad de sus servicios.

En razón a lo antes mencionado, se propone para esta investigación la aplicación de la metodología LibQual+; su aplicación en un número cada vez más creciente de bibliotecas sustenta el valor que le asigna la comunidad bibliotecaria a esta metodología; Según su página web desde sus inicios en el año 2000 a la actualidad, más de 1200 bibliotecas de diversa tipología y en diferentes partes del mundo la han utilizado; se agrega asimismo que a la fecha la biblioteca de pregrado y posgrado de la Universidad ESAN han evaluado (de manera parcial) los servicios a través de la recolección de datos estadísticos en al área de servicios y colección, infraestructura y personal por lo que la aplicación de una evaluación desde el punto de vista de los usuarios se hace necesaria para complementar y contrastar los resultados que se tienen producto de esta evaluación.

Para tener un conocimiento real y cabal de la realidad de los servicios que se perciben en una unidad de información, se debe conocer la calidad del servicio que se presta en la biblioteca aplicando un instrumento de evaluación válido que recoja datos confiables sobre el grado de satisfacción de los usuarios, esto permitirá mejorar los servicios en el corto, mediano y largo plazo.

Esta investigación pretende identificar la percepción de los usuarios de pregrado respecto a los servicios que se brindan, para poder corregir, mantener y/o aumentar los servicios brindados por biblioteca; también para propiciar el cambio de actitud y comportamiento de los responsables de los servicios.

En la evaluación de la calidad de los servicios de la biblioteca de pregrado de la Universidad ESAN se tiene presente la necesidad de elevar y mejorar los servicios que ofrece a su comunidad de usuarios y con ello contribuir a su formación científica, humana y profesional.

#### **1.4 Objetivos**

- **Objetivo general**

Evaluar la calidad de los servicios que brinda la biblioteca de pregrado de la Universidad ESAN, aplicando la metodología LibQual+ en el período académico 2014-I.

- **Objetivos específicos:**

- a. Describir y analizar la situación actual de la biblioteca de pregrado de la Universidad ESAN.
- b. Determinar el nivel de percepción de los usuarios sobre los servicios brindados en la biblioteca de pregrado de la Universidad ESAN.
- c. Proponer un plan de mejora de los servicios que ofrece la biblioteca de pregrado de la Universidad ESAN.

## **1.5 Metodología**

El presente estudio es de tipo descriptivo, se realizará un trabajo de campo, en el cual se aplicará un instrumento de evaluación como es el LibQual+, que permitirá identificar la percepción de la calidad del servicio por el alumno de pregrado, por consiguiente; se examinará el punto de vista de los usuarios en relación a la calidad de los servicios brindados.

Se iniciará la investigación, con una revisión y/o evaluación, según sea el caso, histórico-documental de los informes, estadísticas de servicios, memorias institucionales, y otros relacionados para comprender a cabalidad el funcionamiento de la biblioteca; luego mediante fórmula se calculará el tamaño de muestra infinita; se utiliza este tipo de muestra debido a que el promedio de la cantidad de préstamos a domicilio que se realizan a los alumnos de pregrado es variable durante el ciclo académico; otro aspecto que se considerará es que se encuestará a los alumnos en una proporción estimada al porcentaje del horario de atención; consecutivamente se aplicará la encuesta LibQual+, a aquellos alumnos que se presten libros a domicilio. Para el correcto llenado de la encuesta se guiará de manera personalizada a los alumnos; una vez obtenida la información se ingresará la información a la matriz SPSS, en ella se tabulará y obtendrán los resultados para conocer el grado de satisfacción de los servicios de nuestros usuarios respecto a los servicios que se brindan.

Finalmente, con los resultados obtenidos, se propondrán y realizarán las medidas correspondientes para el mejoramiento de la calidad de los servicios de información.

## **1.6 Marco Teórico**

- **Biblioteca Universitaria**

Las bibliotecas universitarias hoy conocida como centro de recurso para el aprendizaje e investigación, son las encargadas de fortalecer los conocimientos adquiridos por sus usuarios, además de incentivar a la investigación.

Diversos autores y entidades relacionadas al campo bibliotecológico definen a la biblioteca universitaria como:

La American Library Association (ALA) citada por Gómez (1998) manifiesta: “una combinación orgánica de personal, colecciones e instalaciones cuyo propósito es ayudar a sus usuarios en el proceso de transformar la información en conocimiento”. (p. 363).

De lo anteriormente mencionado, se deduce que debe existir un vínculo muy estrecho entre la biblioteca, la educación y la investigación, para que la universidad produzca y transmita conocimiento.

Las bibliotecas, surgen como respuesta a las necesidades de información de un grupo de usuarios; deben responder a la demanda de servicios de la comunidad en la cual están insertas. En el caso de las bibliotecas universitarias, esa comunidad está compuesta por alumnos, docentes, investigadores y personal administrativo.

En relación a lo ya expuesto, se hace cada vez más necesario que la biblioteca identifique y satisfaga las necesidades y expectativas de sus usuarios, para ello tendrá que realizar procedimientos que aseguren la calidad de sus servicios.

- **Calidad de los servicios**

La atribución de calidad a los servicios se define básicamente como aquella prestación que hace una institución al público (usuario), estos servicios tienen como característica satisfacer las necesidades de sus clientes (usuarios), manifestada en una eficiente prestación del servicio.

Un concepto que alude la calidad de los servicios en el ámbito bibliotecológico es la propuesta por:

Galviz (2011) manifiesta:

“La calidad de servicios desde la óptica de las percepciones de los clientes puede ser definida, como calidad percibida lo cual equivale a la amplitud de la diferencia que existe entre las expectativas o deseos del cliente y sus percepciones” (p. 44).

Entonces, se entiende que la calidad del servicio como la percepción que tiene un usuario acerca de la correspondencia entre el desempeño y las expectativas, relacionadas a los servicios que brinda; estos servicios deben ser gestionados de manera que la calidad sea acorde a lo que se espera.

- **Gestión de la calidad de los servicios**

La gestión de la calidad es el conjunto de actividades coordinadas que se llevan a cabo con el fin de dirigir y controlar la calidad en una organización. La medición y evaluación de la calidad de los organismos se ha convertido en una actividad importante y cada vez más significativa dentro del ámbito de los organismos públicos y las empresas de servicios.

En base a lo antes mencionado, se destaca lo siguiente:

Gómez (2002) afirma:

En la actualidad se defiende un modelo de gestión basado en buscar la calidad y asegurarla controlando de modo sistemático todos los procesos que influyen en su logro. No es una moda, sino un modelo organizativo que incorpora muchos años de experiencia en las bibliotecas: marketing, planificación, dirección por objetivos, controles de costes, evaluación, análisis funcional. ... A esto se le ha llamado 'Gestión de Calidad', y se convierte en una filosofía de compromiso para la mejora continuada de cada aspecto de la actividad desarrollada, y una orientación a la satisfacción del cliente. (p. 65).

Merlo (1998) sostiene: “la gestión de una biblioteca universitaria se debe evaluar para comprobar su rendimiento. De esta manera se podrá conocer la eficacia de los servicios y la marcha general de la biblioteca. (p. 286).

El proceso de la gestión de la calidad de los servicios en la biblioteca universitaria están desarrolladas por diferentes modelos de evaluación de la calidad de los servicios. Uno de los modelos (metodología) más



importantes en la evaluación de la calidad de los servicios en el ámbito bibliotecológico es el LibQual+.

- **LibQual+**

El cuestionario LibQual+ es la adaptación del cuestionario ServQual, el cual era utilizado para medir la calidad de los servicios en empresas, fue desarrollado por Parasumaran, Zeithaml y Berry.

LibQual+ es una herramienta desarrollada en el año 2000 por la Association of Research Libraries (ARL). Esta herramienta permite evaluar la percepción que tienen los usuarios de la calidad de los servicios brindados por las bibliotecas, y conocer sus expectativas en relación con estos servicios.

Esta metodología persigue como objetivos lo siguiente:

- Fomentar una cultura de excelencia en la prestación de servicio bibliotecario.
- Ayudar a las bibliotecas a comprender mejor lo que los usuarios perciben como servicios de calidad.
- Recoger e interpretar las opiniones de los usuarios a lo largo del tiempo.
- Ofrecer información que posibilite la evaluación comparativa con otras unidades de información similares.
- Mejorar la capacidad de análisis del personal de las bibliotecas para interpretar y actuar según datos.

En la actualidad, la metodología está basada en tres dimensiones de calidad:

- a. La biblioteca como lugar (espacio funcional y ambiente de estudio).
- b. El control de la información (rapidez, comodidad, equipamiento moderno).
- c. Compromiso con el servicio (empatía, responsabilidad, seguridad, confiabilidad).

Los beneficios obtenidos con el uso del LibQual+ por las bibliotecas permiten comprobar e identificar como son valorados sus servicios por los usuarios, objetivo importante para mejorarlo o implementarlos.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 Biblioteca Universitaria**

El concepto de biblioteca universitaria ha evolucionado a lo largo del tiempo como producto de la experiencia sobre el contexto bibliotecario y las reflexiones e investigaciones realizadas por bibliotecarios.

En la actualidad, podemos encontrar diversos conceptos y/o reflexiones de autores e instituciones relacionadas al quehacer bibliotecario que escriben o publican sobre la biblioteca universitaria.

Para Pinto, Balague y Anglada (2007), la biblioteca universitaria es:

“Una organización sistémica, compleja, flexible y con capacidad de adaptarse a los nuevos modelos de enseñanza/aprendizaje, más versátiles y personalizados, centrados en la transferencia de habilidades y competencias informacionales para la toma de decisiones y para el uso, aprovechamiento y difusión de la información” (p. 365).

De acuerdo a Orera (2007): “La biblioteca universitaria es un centro de recursos de información que basa su gestión en la filosofía de la globalización, en el uso de las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación, en la cooperación y en la calidad” (p. 337).

La American Library Association (ALA) citada por Merlo (1989) la define como: “Una combinación orgánica de personal, colecciones e instalaciones cuyo propósito es ayudar a sus usuarios en el proceso de transformar la información en conocimiento”. (p. 261).

De estos conceptos podemos inferir que se considera a la biblioteca universitaria como una organización vinculada a la educación e investigación, que pone a disposición de sus usuarios información para la generación y transformación del conocimiento.

Por otra parte, en un contexto bibliotecario del siglo XXI, podemos encontrar los siguientes conceptos sobre la biblioteca universitaria:

El consejo de Rectores de Universidades Chilenas (2003) a través de su organismo CABID, la define:

Como un servicio de vital importancia para las universidades, puesto que es una combinación orgánica de personas, recursos, colecciones locales y virtuales e infraestructura, cuyo propósito es apoyar a los usuarios en el proceso de transformar la información en conocimiento. (p. 13).

Por su parte, la Red de Bibliotecas Universitarias de España (REBIUN) en su plan estratégico (2003-2006) la describe como: “una parte activa y esencial de un sistema de recursos para el aprendizaje y la investigación” (p. 13).

En cuanto a los conceptos institucionales que se han mencionado se puede notar que el concepto de biblioteca universitaria ha evolucionado más allá de lo etimológico, y se define a la biblioteca universitaria como un centro de recursos para la transmisión de información, en el cual sus elementos están insertos en una organización, constituido por los usuarios. La biblioteca universitaria con los avances tecnológicos en la actualidad ha evolucionado de forma importante, y ya no solo se relaciona con los usuarios de manera presencial; sino que también puede hacerlo de manera remota.

En contexto actual, las bibliotecas universitarias con mayores recursos económicos fueron asimilando e incorporando paulatinamente los cambios que se han dado en cuanto a la concepción de la biblioteca universitaria; ello se evidencia en la incorporación de nuevos soportes en sus colecciones, la aplicación de nuevas tecnologías a los procesos de gestión y servicios a los usuarios, así como la integración en redes bibliotecarias.

Finalmente, se menciona que en la última década, el término de biblioteca universitaria ha quedado desfasado para dar paso a un nuevo concepto (o paradigma); el CRAI, Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación, que se conceptualiza como un espacio dinámico (físico y virtual) donde convergen servicios y recursos diferentes orientados al aprendizaje y el

apoyo a la investigación docente y estudiante relacionados con los aspectos de la información.

## **2.2 Servicios**

La tarea de definir o conceptuar los servicios no resulta sencilla ya que bajo el término servicios se enmarca un conjunto heterogéneo de productos y actividades que resultan difíciles de enmarcar en una definición simple; estas tienen múltiples significados según el enfoque que se realice de ellas. A continuación presentamos la siguiente definición:

Stanton (2000) manifiesta: “Los servicios son todas aquellas actividades identificables, intangibles, que son el objeto principal de una operación que se concibe para proporcionar la satisfacción de necesidades de los consumidores”. (p. 567).

Requena y Serrano (2007) definen al servicio como: “el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo” (p. 20).

En base a lo expuesto, se define el servicio como toda actividad intangible que se brinda al usuario para la satisfacción de sus necesidades de información.

### **2.2.1 Servicios de información**

Los servicios de información son actividades que se brindan a los usuarios, de manera oportuna, precisa y sencilla, para la satisfacción de sus necesidades y su posterior transformación en conocimiento. A continuación, se cita algunos conceptos, entre los cuales destacan:

Young (1988) define: “asistencia personal dada por los miembros del personal de servicio de referencia a los lectores de una biblioteca que buscan información” (p. 178).

Magán (2004) refiere lo siguiente: “son los servicios dedicados a satisfacer personalmente las consultas de información realizadas por el usuario” (p. 348).

En razón a lo antes indicado, se entiende que los servicios de información son las diferentes maneras que tiene el profesional de la información de vincular al usuario con los recursos de información. También podemos señalar la actividad integradora que se desarrolla en una organización de información dedicada a satisfacer las necesidades de información de sus usuarios. Asimismo, se debe resaltar que los servicios que en la actualidad brindan las bibliotecas universitarias a sus usuarios, además del clásico servicio, de acceso a los recursos de información físico, es el acceso a recursos de información externos (en muchos casos digitales) todo ello en un contexto, cada vez más tecnológico, en el que se usa como medio de difusión de los servicios a plataformas virtuales para el aprendizaje y la investigación.

### **2.3 Calidad**

El concepto de calidad nació a finales del Siglo XIX en el entorno de los productos industriales, desde entonces a la actualidad diversos autores e instituciones han aportado en su definición enriqueciéndola con nuevas perspectivas y puntos de vista. Lo que motiva que en la actualidad no exista una definición exacta de calidad, debido a que tiene múltiples significados, según el enfoque que se realiza de ella. Seguidamente, se citan algunos de ellos:

El término “calidad” de acuerdo con el diccionario de la lengua de la Real Academia Española (2001) define como “la propiedad o conjunto de

propiedades inherentes a una cosa, que permiten apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie”.

Arriola (2006) define “calidad” en su actual acepción como: “filosofía, cultura, estrategia o estilo de gerencia de una empresa según la cual todas las personas en la misma, estudian, practican, participan y fomentan la mejora continua de la calidad” (p. 33).

Perrone (2006) afirma: “En un marco institucional, la calidad constituye la totalidad de los aspectos y características de los servicios, proceso y producto destinado a satisfacer las necesidades de los usuarios tanto internos como externos, basados en un compromiso de mejora”. (p. 3).

Por otro lado, Gómez (2002) señala lo siguiente respecto a este asunto:

La calidad es el conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que repercuten en la capacidad de la biblioteca para satisfacer las necesidades expresadas o implícitas de los usuarios. Es un concepto relativo, dinámico y cambiante. Hay que tener en cuenta no solo el servicio o el producto, sino los atributos asociados a ellos: rapidez, conductas de personal: no solo el qué sino el cómo (p. 65).

Aun cuando la calidad tiene múltiples definiciones, se debe tener claro que la calidad es una alusión a la mejora continua y que nunca se debe confundir la calidad con niveles superiores de atributos del producto o servicio, sino con la obtención regular y permanente de las cualidades del bien ofrecido, que satisfaga a los clientes (o usuarios) para los que ha sido diseñado.

En el contexto bibliotecológico podemos afirmar que:

La calidad en la atención al público es difícil de calibrar por el carácter intangible de muchos de los servicios, que en sí mismos son muy heterogéneos, y por formar parte de éstos algunos aspectos subjetivos como el trato. En todo caso, debe llegarse a ella mediante el conocimiento y la adaptación a las necesidades del usuario, así como mediante la búsqueda de la efectividad en la prestación de los servicios, en una línea coherente con los principios de la gestión de la calidad. (Gómez, p. 172).

### **2.3.1 Gestión de la calidad**

La gestión de la calidad es el conjunto de actividades coordinadas que se ponen en marcha con el fin de dirigir y controlar la calidad en una

organización. A continuación, se revisa el siguiente concepto que se da sobre este punto en el ámbito bibliotecológico.

Gimeno (2009) manifiesta: “las diligencias de las funciones y prestaciones de un servicio conducentes a la plena satisfacción de las necesidades bien, muy bien o excelentemente del público o de la entidad”. (p. 36).

Se debe precisar que durante los últimos veinticinco años los principios de la gestión de la calidad han evolucionado rápidamente debido a la mejora, exigencia y necesidades de nuevos productos y servicios, han transitado desde los sistemas más simples a los más evolucionados, pasando por cuatro estadios: inspección, aseguramiento/garantía de calidad, gestión de calidad total (TQM) y excelencia organizativa. Los más complejos (TQM) se basan en un concepto de calidad más amplio, dinámico y sobre todo orientado a los usuarios.

La Gestión de Calidad en las bibliotecas universitarias implica un compromiso para la mejora continua, para ello los responsables e integrantes de la organización (biblioteca) deben tener una visión integral de los conceptos de calidad; en donde debe definirse la política de la biblioteca, los objetivos, las evaluaciones, de los datos recogidos para determinar las acciones correctivas y preventivas adecuadas que se requieren.

## **2.4 Evaluación**

La evaluación es la acción mediante el cual se emite un juicio, estimación, valoración sobre algo. A continuación, se cita algunas definiciones:

De acuerdo a la Real Academia de la Lengua (2001) “evaluación” es: “Estimar, apreciar, calcular el valor de una cosa” (p. 1012).



Martín (2008) afirma:

“la evaluación se entiende como un proceso sistemático basado en identificar y reunir datos acerca de servicios o actividades específicas, estableciendo criterios para valorar su éxito y determinando el grado hasta donde el servicio o actividad cumple con los fines y objetivos establecidos” (p. 11).

Tanto la RAE como Martín nos ofrecen una definición en términos generales.

Otros conceptos que podemos revisar, ya de desde el punto de vista bibliotecológico, son los siguientes:

Para Hernon y McClure citado por Arriola y Butrón (2008), definen:

“La evaluación es el proceso de identificar y recopilar datos específicos de los servicios y actividades de la biblioteca, estableciendo criterios por los cuales se determine si estos han alcanzado los objetivos establecidos. La evaluación es una herramienta para la toma de decisiones, la cual intenta apoyar al personal de la biblioteca con asignación de recursos y el mejoramiento de las actividades y servicios que faciliten de la mejor manera el logro de los objetivos” (p. 100).

Lancaster (1996) menciona que: “la evaluación debe concebirse como una herramienta de gestión cuyos propósitos principales son identificar puntos fuertes actuales, limitaciones, fallos e indicar maneras de mejorar el servicio”. (p. 3).

Gómez (2002) considera que:

“La evaluación es un procedimiento que permite a la biblioteca conocer la adecuación de sus servicios, su rendimiento, sus fallos, etc. La evaluación debe estar, ya realizada intuitivamente o de modo sistemático, presente en todo el proceso de gestión bibliotecaria, que se realimenta con los resultados” (p. 69).

En base a lo ya mencionado, podemos entender por evaluación como una herramienta de gestión para medir la calidad en la prestación de servicios bibliotecarios; que permiten a los responsables de la gestión tomar decisiones necesarias para identificar debilidades, mejorar actividades, de modo que se asegure poder brindar una adecuada calidad de los servicios.

Según Fuentes (1999) antes de evaluar, se deben tomar en cuenta tres cuestiones elementales:

- Para quién: sea cual sea el tipo de evaluación que se quiera llevar a cabo, esta es distinta según la institución o centro que la realice, de modo que va a estar en función de los objetivos propios de cada centro.
- Para qué: la evaluación implica un balance de lo realizado pero, al mismo tiempo, conlleva una visión prospectiva de la situación, intentando prever, en la medida de lo posible, las actuaciones futuras; según esto, antes de recoger los datos hay que definir claramente una política que conlleve conocer lo que realmente necesita el usuario final y, al mismo tiempo. Dar iguales oportunidades de participación en la evaluación a cualquier usuario.
- Cómo evaluar: reclama la pertinencia y adecuación de los datos que hay que reunir, así como la capacidad de comprensión de quienes tienen que hacer acopio de los datos. (p. 21).

### **2.4.1 Formas de evaluación**

Para la evaluación de una biblioteca universitaria se hace necesario en un primer momento, definir los métodos para la medición de sus resultados, esto debido a que coexisten diferentes enfoques sobre los tipos de evaluación: el cualitativo, el cuantitativo y el integral que ayudan en el análisis detallado de los procesos y servicios. Sin embargo como lo menciona Arriola la fusión de métodos ha generado otros tipos de evaluación. Entre ellas tenemos según el enfoque (objetivo – subjetivo), que son ampliamente manejados en el ámbito bibliotecológico.

#### **A. Evaluación objetiva**

Es el análisis que se fundamenta en la recolección de datos estadísticos sobre los procesos y servicios. Se trata de un nivel de medición descriptivo destinado a obtener gran cantidad de datos que permitan alcanzar un mayor conocimiento y así obtener un enfoque más certero de la realidad que vive nuestra la biblioteca en un determinado momento. (Fushimi, p. 14).

#### **B. Evaluación subjetiva**

Se refiere a cuando el servicio de biblioteca es evaluada desde el punto de vista de los usuarios, y los datos que se analizan se fundamentan en opiniones y juicios de valor de los usuarios; para conocer la percepción de la biblioteca y de los servicios que brinda, aunque también conviene saber qué piensan los no usuarios que son aquellos que están pero que nunca hacen uso del servicio. (Fushimi, p. 14).

Sobre este tipo de enfoque podemos decir que ambos se complementan entre sí y es recomendable que cuando se planifica un proceso de evaluación se contemple la posibilidad de estudiar estos dos puntos de vista, ya que juntas constituirían un modelo ideal de evaluación de la calidad de una biblioteca universitaria.

## **2.5 Modelos de evaluación de la calidad de los servicios**

En la actualidad existen diversos modelos para evaluar la calidad de los servicios, entre los cuales podemos mencionar:

### **2.5.1 Modelo EFQM**

Diseñado por la European Foundation For Quality Management; entidad fundada en 1988 por catorce (14) de las más importantes empresas europeas especializadas en calidad. Es una de las metodologías de evaluación más utilizada en Europa en diferentes ámbitos.

El Modelo EFQM es un modelo no normativo, cuyo concepto fundamental es la autoevaluación basada en un análisis detallado del funcionamiento del sistema de gestión de la organización usando como guía los criterios del modelo.

Si bien el modelo es único, existen tres versiones o adaptaciones de EFQM:

- Para grandes empresas.
- Para pequeñas y medianas empresas.
- Sector público y organizaciones voluntariado.

A las versiones antes mencionadas se suman las que se aplican para ámbitos más concretos, como las aplicaciones para servicios universitarios: por ejemplo; guías, documentos adaptados específicamente para bibliotecas universitarias.

El modelo EFQM es un modelo de gestión flexible, que se aplica a cualquier tipo de organización, pública o privada, productiva, educativa o de prestación de servicios sin importar su tamaño, tipología o sector en el cual opera o compita con su oferta de bienes y servicios

El modelo es una herramienta genérica muy flexible, de tal manera que puede ser utilizado por cualquier tipo de organización, siendo irrelevante su tamaño o sector de negocio, y puede enfocarse tanto en la totalidad de la organización como en divisiones, unidades o servicios, (Maderuelo, 2002).

El modelo tiene como base un fuerte liderazgo que se sirve de una política y una estrategia para gestionar los recursos humanos, materiales y organizaciones cooperadoras con el fin de mejorar los mecanismos de producción, lo que va a revertir en una mejora de los resultados de la satisfacción en los clientes, en el personal y en la sociedad, proporcionando unos resultados clave de rendimiento de la organización, que aprende de sí misma y mejora continuamente hacia la excelencia.

Hay un compromiso de revisión y actualización periódica del modelo EFQM, que le permite enriquecerse con las nuevas experiencias y ajustarse a los nuevos tiempos; así como la introducción de nuevos elementos que posibilitan que sea más claro y entendible.

Este modelo establece nueve capítulos a evaluar. Los agentes facilitadores (criterios 1-5) son aquellos que van a permitirnos la obtención de unos determinados resultados. Resultados (criterios 6-9) que miden los logros alcanzados.

1. Liderazgo.
2. Política y estrategia.
3. Personas.
4. Alianzas y recursos.
5. Procesos.
6. Resultados en sus clientes.

7. Resultados en las personas.
8. Resultados en la sociedad.
9. Resultados clave.

Los reconocimientos más conocidos del Modelo EFQM, son los premios a la excelencia en sus distintas modalidades y ámbitos. Estos premios principalmente de periodicidad anual, conceden galardones en distintas categorías. En los últimos años se han desarrollado reconocimientos basados en el modelo EFQM de excelencia que siguen el “esquema sello”, es decir las organizaciones candidatas no compiten entre ellas, sino que el galardón es concedido (por un período de tiempo renovable), al superarse una puntuación determinada tras un proceso de evaluación. Siguiendo este esquema han lanzado sus sellos la EFQM y el Club Gestión de la Calidad, existiendo mecanismos de convalidación entre ambos reconocimientos.

El modelo EFQM cuyo ámbito de aplicación se da en diversos tipos de organizaciones; entre ellas podemos mencionar diversos reconocimientos de aplicación en bibliotecas universitarias españolas, entre las que podemos encontrar a la Biblioteca de la Universidad de Zaragoza, Biblioteca Universidad Europea de Madrid, Biblioteca Universidad de Granada, Universidad de Oviedo, Universidad de Sevilla, entre otras.

Finalmente, podemos indicar que el modelo no ha sido aplicado en unidades de información en nuestro país; sin embargo se pueden encontrar experiencias de aplicación del modelo en instituciones educativas del país; como es el caso del Colegio Nuestra Señora del Carmen.

### **2.5.2 Modelo ANECA**

En su texto, Balague (2007) afirma que ANECA, se inició en el 2005 como un programa específico de evaluación del servicio de biblioteca. Sin embargo, a finales de 2006 todavía existían bibliotecas universitarias que no habían pasado por este ejercicio de reflexión y transparencia institucional

que representa un proceso de evaluación, mientras otras ya han concluido o se hallan en proceso de finalizar su segundo proceso formal de evaluación.

Este método de evaluación es diseñado expresamente para evaluar la calidad de los servicios, en bibliotecas universitarias. El modelo ANECA sigue íntegramente el modelo EFQM y contempla las especificidades de los servicios bibliotecarios.

#### **A. Criterios de evaluación ANECA:**

1. Elementos basados en datos:
  - 1.1. Recursos: financieros, bibliográficos, espacio físico, etc.
  - 1.2. Resultados: circulación, préstamo interbibliotecario, formación de usuarios, uso de recursos electrónicos, etc.
  - 1.3. Grado de satisfacción de los usuarios.
2. Elementos relacionados con los procesos.
  - 2.1. Grado de integración de la biblioteca en la institución.
  - 2.2. Nivel de relación de la biblioteca y sus usuarios: biblioteca/docencia; biblioteca/investigación.
  - 2.3. Gestión, organización y procesos.
  - 2.4. Política de personal: capacitación, formación, promoción, etc.
3. Elementos relacionados con la mejora derivada del proceso de evaluación.
  - 3.1. Criterios referidos a los planes de mejora y su desarrollo.
  - 3.2. Criterios referidos a la participación activa de la biblioteca en proyectos de innovación y cooperación.

#### **2.5.3 Modelo ServQual**

En 1988, en la búsqueda por desarrollar nuevas herramientas que midieran la calidad del servicio surgió, el modelo ServQual (Service Quality), desarrollado por Parasuraman, Berry y Zeithaml en sus estudios realizados para su trabajo “Delivering Quality Service”. Es un instrumento que tiene como objeto evaluar la calidad de servicios por medio de criterios establecidos, que envuelven organizaciones de servicios.

Zamudio, Cardozo y De Castro (2011). Señalan:

“El modelo ServQual define la calidad del servicio como la diferencia entre las percepciones reales por parte de los clientes del servicio y las expectativas que sobre este se habían formado previamente”... “Se fundamenta en la teoría de los gaps, The gaps models of service quality. De esta forma un cliente valorará negativamente-positivamente la calidad de un servicio en el que las percepciones que ha obtenido sean inferiores (superiores) a las expectativas que tenía” (p. 181).

Parasumaran, Zeithalm y Berry, en su trabajo “*ServQual, a multiple ítem scale for measuring consumer perceptions of service quality*” desarrollaron un modelo que identifica las cinco dimensiones básicas que caracterizan a un servicio, las cuales son representadas en un cuestionario de 22 preguntas. Los datos obtenidos de dicha fuente permiten identificar y cuantificar las 5 brechas más importantes que determinan el grado de satisfacción en los clientes, y por lo tanto, la calidad de un servicio.

Han identificado cinco dimensiones que los clientes utilizan para juzgar a una compañía de servicios. Estas dimensiones son:

1. Tangibles: La apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y material de comunicación. Son los aspectos físicos que el cliente percibe en la organización.
2. Fiabilidad: implica la habilidad que tiene la organización para ejecutar el servicio prometido de forma adecuada y constante.
3. Capacidad de respuesta: representa la disposición de ayudar a los clientes y proveerlos de un servicio rápido.
4. Seguridad (Garantía): son los conocimientos y atención mostrados por los empleados respecto al servicio que están brindando, además de la habilidad de los mismos para inspirar confianza y credibilidad.
5. Empatía: es el grado de atención personalizada que ofrecen las empresas a sus clientes.

A lo largo del tiempo se ha aplicado el modelo en diferentes segmentos de empresas, bancos e industrias; sin embargo su aplicabilidad en el área de bibliotecas resulta polémica, aunque la mayor parte de los especialistas en

esta área aprueba su aplicabilidad, con las modificaciones para cada tipo de biblioteca.

En el ambiente bibliotecario, el ServQual busca identificar la diferencia (gap) entre la expectativa del usuario con relación a la calidad de un servicio y su opinión con relación a los servicios ofrecidos por la biblioteca.

#### **2.5.4 Modelo LibQual+**

En el año 2000, la necesidad de encontrar una metodología que evalúe la calidad de los servicios en bibliotecas, llevo a la Universidad de Texas, en colaboración con la Association of Research Libraries (ARL) a desarrollar el LibQual+, una herramienta de evaluación de la calidad para bibliotecas. Este modelo está basado en el ServQual.

Fushimi (2010) señala:

La metodología LibQual+ es una herramienta que permite conocer la calidad de los servicios que prestan una o varias unidades de información a partir de los datos proporcionados por los usuarios sobre sus percepciones. (p. 107).

REBIUN (2007) destaca:

LibQual+ “es una encuesta desarrollada por la Association of Research Libraries (ARL) que mide la calidad de los servicios de la biblioteca a través de la percepción y expectativas de los usuarios, permitiendo identificar acciones de mejora. Es una encuesta muy extendida, convirtiéndose en un estándar en la evaluación de la calidad de las bibliotecas universitarias”. (p. 2).

Por tanto, se infiere que el LibQual+ es un instrumento con una metodología estandarizada para medir el grado de satisfacción de los usuarios con los servicios que ofrecen las bibliotecas, así como identificar carencias y vacíos en la prestación de los servicios, siempre basándose en las percepciones subjetivas de los usuarios.



#### **2.5.4.1 Objetivos de la encuesta LibQual+**

Según Hernández (2011), la encuesta LibQual+, persigue los siguientes objetivos:

- Fomentar una cultura de excelencia en la provisión de servicios bibliotecarios.
- Ayudar a las bibliotecas a entender mejor las percepciones del usuario acerca de la calidad del servicio.
- Recoger e interpretar la retroalimentación del usuario en forma sistemática y a través del tiempo.
- Proveer a las bibliotecas de evaluaciones comparativas con sus instituciones pares.
- Identificar las mejores prácticas en el servicio bibliotecario.
- Enriquecer las habilidades analíticas de los miembros del personal para interpretar y actuar sobre los datos recogidos. (p. 358)

#### **2.5.4.2 Dimensiones de calidad en LibQual+**

En el año 2006 Herrera-Viedma, López-Gijón y otros indican que la metodología está basada en tres dimensiones de calidad:

- a. Biblioteca como lugar: dimensión vinculada con la imagen de la biblioteca para el trabajo intelectual; está vinculado con la percepción de los ambientes y la distribución de los ambientes para el trabajo intelectual.
- b. Control de la información: vinculada a los instrumentos de recuperación de información que hacen posible que el usuario busque y encuentre información de forma independiente.
- c. Compromiso con el servicio: dimensión vinculada a la percepción de los usuarios sobre la cortesía mostrada por los empleados y la capacidad que tienen para generar confianza y seguridad en los usuarios.

#### **2.5.4.3 Estructura del cuestionario LibQual+**

La encuesta está basada en veintidós (22) preguntas. En cada pregunta hay que contestar a tres cuestiones:

- Nivel mínimo de servicio mínimo exigible (VM), aquel que el usuario cree que debería obtener el servicio para que pudiera ser considerado como tal.

- Nivel de servicio o máximas expectativas (VD), aquel con el que el usuario considera que se debe calificar el servicio según la realidad en la que el mismo se presta.
- Nivel observado o de percepciones servicio (VO), aquel que el usuario considera que debería darse, y con el que quedaría totalmente satisfecho.

En la actualidad, el cuestionario que se viene siendo utilizado es una traducción, reducida a trece (13) preguntas, (ver Anexo N° 1) adecuada a nuestra realidad, por el Lic. Carlos Vílchez como parte del estudio realizado sobre la percepción de calidad de los servicios brindados a los usuarios en cinco (05) bibliotecas de facultad de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

#### **2.5.4.4 Aplicación del LibQual+ en Argentina**

En el año 2007, la Universidad Nacional de La Plata (UNLP), realizó la primera encuesta de calidad del servicio, que por primera vez consideraba el punto del usuario; es decir, se incorpora una perspectiva cualitativa basada en la opinión que los usuarios.

La metodología que fue seleccionada para la realización de la encuesta consistió en la adaptación del modelo LibQual+. Esta metodología desarrollada por la ARL, fue traducida al español por el Grupo SECABA de la Universidad de Granada, quienes venían aplicándola desde el año 2004 en diferentes bibliotecas universitarias españolas.

Partiendo de esta premisa, se trabajó en la reformulación de algunos elementos de este modelo, los cuales se detalla a continuación:

**Lenguaje**, para ello fue necesario adecuar la terminología empleada al lenguaje local. No solo se analizó cada pregunta en español sino que se consulta la versión en inglés.

**Ordenamiento de las preguntas,** inicialmente se acordó trabajar con el software desarrollado por SECABA, donde las preguntas aparecen agrupadas por nivel de análisis (afectivo, espacio y control de la información), se planteó la posibilidad de intercalar dichas preguntas mezclando las dimensiones.

**Versión impresa,** con la finalidad de alcanzar una amplia difusión de la encuesta, se decidió la elaboración de una versión física (en papel) que pudiera complementarse con la encuesta en línea.

**Preguntas locales,** debido a que el modelo también posibilita la incorporación de hasta cinco (05) preguntas locales, se incluyeron preguntas relacionadas a la difusión de boletines y novedades bibliográficas; actividades de formación de usuarios; uso de la biblioteca electrónica; frecuencia de concurrencia a biblioteca y frecuencia de visita al sitio web de biblioteca. Cada pregunta era cerrada y presentaba opciones múltiples de una sola respuesta.

Esta encuesta se aplicó durante los meses de junio y julio de 2007 en todas las bibliotecas de la UNLP, estuvo dirigida al íntegro de su comunidad universitaria (estudiantes, graduandos, docentes, investigadores, personal administrativo y de servicios), obteniéndose distintos grados de participación. Los resultados obtenidos de la encuesta son globales, dado que los mismos permiten obtener un panorama general de la real situación de todas las bibliotecas de la UNLP.

En total, se completaron de 2943 encuestas; de ellas aproximadamente el 40 % (1172) fueron contestadas en línea y el 60% restante (1711) en papel. Por otra parte, también debe indicarse que el grado de participación por tipo de usuario fueron en primer lugar los alumnos de carreras de grado seguido de los profesores, docentes, investigadores y becarios; que representan en total el 86% del total de encuestados.

- **Resultados globales por dimensiones**

Se realiza una rápida observación de los resultados totales de la encuesta de satisfacción de usuarios.

Los usuarios en general han considerado que los servicios son adecuados en cuanto a valor afectivo del servicio (VA) y la biblioteca como espacio (BE); salvo en la dimensión control de la información (CI) que la consideran inadecuada. En otras palabras, se podría decir que las principales falencias que perciben los usuarios se refieren a que las colecciones no satisfacen sus necesidades de información, y por otra parte estas tampoco son fácilmente localizables para ellos. Estos problemas reflejan la falta de recursos bibliográficos y las deficiencias en el equipamiento informático disponible.

- **Resultados por tipo de usuario**

En esta parte se han considerado los resultados obtenidos en los dos (02) tipos de usuarios más representativos de la muestra; ya que son las que mejor reflejan las necesidades y percepciones dentro de la población total.

### **Alumnos de carrera de grado**

Los resultados son similares en relación a los resultados globales, en cuanto a valor afectivo del servicio (VA) y la biblioteca como espacio (BE) se logra adecuación; salvo en la dimensión control de la información (CI) cuyo resultado es negativo.

### **Profesores, auxiliares, docentes, investigadores, becarios**

En cuanto a este grupo de usuarios se observa una diferencia importante; debido a que en este caso son dos las dimensiones consideradas inadecuadas: la biblioteca como espacio (BE) y control de la información (CI); mientras que la única que logra adecuación es valor afectivo del servicio (VA). En otras palabras, en base a lo ya mencionado se puede deducir que los docentes investigadores muestran una mayor

exigencia con relación al acceso y provisión de información; asimismo se denota que ellos no consideran a la biblioteca como un lugar adecuado para el desarrollo de sus actividades académicas. Sin embargo en cuanto al valor afectivo del servicio se valora la atención por parte del personal de la biblioteca.

Entre las principales conclusiones de la encuesta podemos mencionar:

- El punto más débil indicado de forma unánime por los usuarios de casi todas las bibliotecas participantes fue el acceso y control de la información, lo que implica un alto grado de insatisfacción con las colecciones existentes.
- Otro aspecto problemático detectado fue el espacio; lo que implica una falencia en los espacios de estudio y consulta, y principalmente la ausencia de un lugar para estudio en grupos.

Finalmente, de esta experiencia de la aplicación del LibQual+ el estudio concluye que se constituyó una experiencia enriquecedora; sin embargo, se hace indispensable realizar un estudio detallado por bibliotecas a fin de identificar las fortalezas y debilidades de cada biblioteca para así brindar un adecuado tratamiento de acuerdo a sus particularidades.

## **CAPÍTULO III**

### **EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA DE PREGRADO DE LA UNIVERSIDAD ESAN APLICANDO LA METODOLOGÍA LIBQUAL+**

#### **3.1 ESAN (1963 - 2003) – Universidad ESAN (desde el 2003)**

##### **3.1.1 Antecedentes**

A inicios de la década de los años sesenta del siglo pasado se había generado diversas iniciativas para explorar las posibilidades de desarrollar proyectos de educación gerencial de largo alcance en América Latina por parte del gobierno de los Estados Unidos a través de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID).

Con gran visión y dedicación personal el profesor Ernst Arbuckle, Decano de la Escuela de Negocios para Graduados de la Universidad de Stanford, asume el reto y constituye a un equipo de profesores liderados por Gail M. Oxley y Alan B. Coleman para evaluar “in situ” la factibilidad de emprender este proyecto.

Habiendo comprobado condiciones favorables para su ejecución, gestionado y alineado diversos esfuerzos e intereses de cooperación entre el Gobierno del Perú, la élite empresarial y académica del país, el proyecto toma cuerpo, y es así como el 25 de julio de 1963 se funda la Escuela de Administración de Negocios para Graduados, ESAN, en el marco de un convenio entre los gobiernos del Perú y de los Estados Unidos de América.

Su organización fue confiada a la Escuela de Negocios para Graduados de Stanford y el profesor Alan B. Coleman lidera al equipo de profesores de Stanford encargados de convertir el proyecto educativo en realidad e imparten su primer seminario internacional de alta gerencia en el país llevado a cabo en el balneario de Paracas. De esta manera nació la

primera institución académica de postgrado en administración del mundo de habla hispana en América Latina.

A los meses siguientes de su fundación, ESAN inicia su convocatoria a los profesionales de toda América del Sur para postular a estudiar en el primer programa a tiempo completo de Maestría en Administración de Negocios, el primer programa MBA de su tipo en el mundo de habla hispana. Al año siguiente, el primero de abril de 1964, se dio inicio a las primeras clases en ESAN.

En el año 2002, ESAN recibió la acreditación de la AMBA (Asociación de MBAs), reconociendo la calidad de sus programas, siendo la primera entidad de educación superior y el primer programa MBA en el Perú en ser acreditados internacionalmente.

Transformada en Universidad ESAN desde el 12 de julio de 2003 (Ley N° 28021), es una institución privada sin fines de lucro, con autonomía académica y de gestión, que ofrece maestrías en administración, en el nivel de postgrado; nueve carreras profesionales en el nivel de pregrado, así como programas de especialización para ejecutivos, investigación, consultoría y otros servicios académicos y profesionales.

En el año 2013, la Universidad ESAN recibió la acreditación internacional de la AACSB (Association to Advance Collegiate Schools of Business) para 10 de sus programas académicos: siete (07) de maestrías de posgrado como tres (03) carreras de pregrado.

### **3.1.2 Misión**

La misión de la Universidad ESAN es ofrecer una educación superior humanista y científica que contribuya al desarrollo integral de la persona, al bienestar de la sociedad y a la formación de líderes y profesionales responsables, capaces de responder a las exigencias de un entorno

globalizado y de participar activamente en la creación de una sociedad equitativa y justa, en el marco de los principios de libertad y democracia.

### **3.1.3 Visión**

La Universidad ESAN está orientada a ser una institución líder en América Latina, reconocida internacionalmente por su carácter innovador y por reunir a los más destacados estudiantes, profesores, investigadores y ex-alumnos, quienes a través de su gestión dirigen las acciones y los cambios que nuestras organizaciones y la sociedad necesitan para crear un ámbito de bienestar, equidad y paz.

### **3.1.4 Estructura orgánica**

La Universidad ESAN se rige por su estatuto, sus reglamentos internos y demás normas del Estado que le sean aplicables dentro de su propia autonomía.

Para la presente investigación no se ha encontrado un documento formal sobre su estructura orgánica; se puede inferir que la dirección de la Universidad ESAN corresponde a sus órganos y autoridades que son: la Asamblea General, el Consejo Universitario, el Rectorado, Vicerrectorados, los consejos de facultad y los decanos; así como las diversas oficinas y departamentos administrativos.

### **3.1.5 Desarrollo académico**

En el año 2008, se dio inicio al primer año académico de las primeras cinco carreras universitarias correspondientes a las Facultades de Ciencias Sociales e Ingeniería; luego en el año 2010 se iniciarían las actividades académicas de la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales con tres nuevas carreras. Finalmente en el año 2014 se dio inicio a la carrera de Ingeniería de Gestión ambiental. En la actualidad, la universidad ESAN viene impartiendo nueve (09) carreras de pregrado estructuradas académicamente en la Tabla N° 1.



**Tabla N° 1**  
**Carreras profesionales que imparte la Universidad ESAN**

<b>Facultad</b>	<b>Carreras</b>
Ciencias Empresariales	Administración y Finanzas
	Administración y Marketing
	Economía y Negocios Internacionales
Derecho y Ciencias sociales	Derecho Corporativo
	Psicología del Consumidor
	Psicología Organizacional
Ingeniería	Ingeniería de Tecnologías de la información y Sistemas
	Ingeniería en Gestión Ambiental
	Ingeniería Industrial y Comercial

Elaboración propia

Los datos de la anterior muestran las nueve (09) carreras profesionales que imparte actualmente la Universidad ESAN en sus tres (03) facultades: Ciencias Empresariales, Derecho y Ciencias Sociales, e Ingeniería.

## **3.2 Biblioteca - ESAN/CENDOC**

### **3.2.1 Reseña histórica**

Una vez puesto en funcionamiento la Escuela de Negocios, una de las preocupaciones de Alan B. Coleman fue contar con una biblioteca que sustentará la calidad de la enseñanza e investigación que se iba a desarrollar. Convocó para ello, a un bibliotecario bilingüe; el doctor Arnulfo Trejo quien tuvo la misión de fundar y organizar la biblioteca de ESAN. En 1963, se contrató a la bibliotecaria, Isabel Olivera, para que colaborara con él en las diversas tareas que se presentarán. Cuando el Dr. Trejo, dejó el país Isabel Olivera fue designada como su sucesora; desde entonces y bajo su dirección la biblioteca ESAN se convirtió en una de las bibliotecas especializadas más importantes del país.

Cuando la biblioteca de ESAN abrió sus puertas, la biblioteca contaba con 1682 volúmenes, 360 estudios de casos de negocios y aproximadamente 188 publicaciones periódicas. Años después la biblioteca, paso a denominarse Centro de Documentación (CENDOC). Este cambio se debió, a que no se le quiso llamar Centro de Información (término usado en Europa); debido a que no se quiso limitar su desarrollo, abarca tanto la biblioteca como a los servicios y perfiles de información.

Durante la dirección de Isabel Olivera ESAN/CENDOC, hasta el año 2004 la biblioteca estuvo involucrada en una serie de proyectos institucionales y se establecen relaciones de cooperación con otras unidades de información nacionales e internacionales, con el fin de compartir información y desarrollar proyectos cooperativos.

Con la transformación de ESAN en Universidad ESAN; se vio la necesidad de implementar otra biblioteca para sus alumnos de pregrado; es así que se apertura la biblioteca de pregrado en el año 2008 y que tiene hasta la fecha una muy estrecha relación con la antigua biblioteca de postgrado.

En la actualidad, la Universidad ESAN se cuenta con dos (02) unidades de información (en pregrado y posgrado) especializados principalmente en el área de administración economía y negocios, siendo estos unos de los más completos y actualizados del país: ESAN/CENDOC a cargo de la Lic. Cecilia Alegre cuenta con más de 60,000 títulos de libros, 15,000 títulos digitalizados en español e inglés, 15,000 títulos de revistas o publicaciones periódicas impresas o digitales, diversas bases de datos multidisciplinarias; así como herramientas para la gestión y búsqueda de información.

### **3.2.2 Misión**

Contribuir al servicio esencial de apoyo a la comunidad académica universitaria en la búsqueda de la excelencia en el servicio, apoyando el

proceso enseñanza-aprendizaje, y a la investigación para la producción y difusión del conocimiento.

### **3.2.3 Visión**

Ser líderes en gestión de la información y el mejor recurso de información para la comunidad académica institucional y del entorno, así como la comunidad empresarial nacional.

### **3.2.4 Objetivos**

Ubicar, transferir y diseminar información y documentación a través de:

- Interpretación de las necesidades de información de los usuarios actuales y potenciales.
- Identificación de recursos de informaciones textuales y digitales.
- Entrega oportuna de documentación, datos específicos o información, tanto solicitada como prevista.

### **3.2.5 Organización administrativa**

Se basa en la estructura organizativa funcional y de gestión con enfoque en procesos, en los cuales se trabaja con equipos conformados por personal profesional y de apoyo. Para la realización de algunos subprocesos, se contrata externamente a profesionales independientes.

ESAN/CENDOC, biblioteca de pregrado actúa en función del usuario y sus procesos de: atención al cliente y formación de recursos de información, análisis y bases de datos; se realizan con los equipos antes mencionados, cumpliendo tareas específicas las cuales se describen en el manual de procesos de la unidad de información.

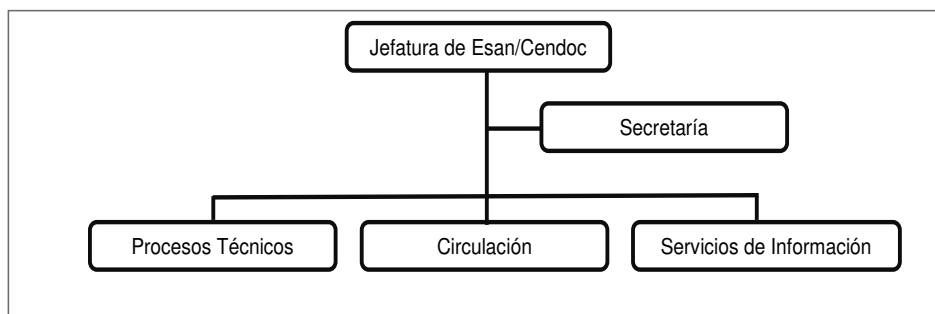
En el plano jerárquico, ESAN/CENDOC depende orgánicamente de la Dirección Académica.

- **Jefatura.** Está a cargo de una bibliotecóloga. Se encarga de interiorizar en su personal la misión y visión de la biblioteca; apoya a

su personal en todas sus funciones, fomentando, desarrollando y monitoreando proyectos de mejoras. Es el ente principal para establecer contactos y acuerdos de cooperación y colaboración con instituciones a nivel local e internacional que beneficien a los usuarios de la biblioteca.

- **Secretaría.** Se encarga de realizar diversas tareas administrativas; contacta con proveedores para la solicitud de los requerimientos del área; asimismo es responsable de coordinar con el personal de procesos técnicos y servicios de información: el registro, la selección y adquisiciones de material bibliográfico.
- **Servicios de información** Está a cargo de un bibliotecólogo. Coordina con el personal de circulación cómo se ejecuta los servicios que presta la biblioteca. Asimismo, coordina con jefatura, secretaría y procesos técnicos; actividades para la adquisición, evaluación y mejora de los servicios.
- **Procesamiento técnico.** Está a cargo de una bibliotecóloga. Es donde se realiza el análisis de la información, la cual ejecuta y supervisa tareas de recuperación de la información mediante la clasificación, catalogación, indización, mantenimiento de los catálogos en línea que permitan consultar las bases de datos. Esta área trabaja con todas las técnicas y metodologías normalizadas tales como: listas de encabezamientos de materia, sistema de clasificación library Congress, notación interna.
- **Circulación (Atención).** Está cargo del coordinador de servicios cuya función es organizar las actividades de los tres (03) auxiliares de biblioteca y de un auxiliar-bibliotecólogo. Además, el personal de circulación es responsable por los materiales que estén en las salas, brinda atención personalizada y todo lo referido a préstamo interno. Asimismo, supervisa y provee atención primaria al usuario.

**Gráfico N° 1**  
**Organigrama de la biblioteca**



Elaboración propia

### 3.2.6 Infraestructura

La Biblioteca de pregrado de la Universidad ESAN se encuentra en la actualidad en el octavo piso del “Pabellón D”, destinado para la atención de usuarios, inicialmente se estuvo ocupando la totalidad del piso; desde inicios del año 2012 debido a razones académicas se redujo el área de lectura para la implementación temporal de dos (02) salones.

La biblioteca está conformada por las siguientes áreas:

- **Sala de lectura.** Tiene un área de 120 m<sup>2</sup>; con capacidad para cincuenta (50) usuarios aproximadamente. En este espacio podemos encontrar cubículos individuales, sillas; y sillones destinados para la lectura interna.
- **Acervo bibliográfico.** Se cuenta con 20 estantes metálicos fijos para la distribución de la colección física de libros y revistas; son de la siguiente temática: psicología, economía, administración, marketing, negocios, contabilidad, derecho e ingeniería, entre otros.
- **Oficinas.** Se ubica en un área contigua a las áreas antes mencionadas; en ellas se encuentran las oficinas de jefatura; procesos técnicos, ambiente libre para actividades complementarias, servicios de información y secretaría.

### Equipos tecnológicos

En la Tabla N° 2 se detalla los equipos y las cantidades con los que cuenta la biblioteca para el trabajo administrativo y de los servicios de biblioteca; así como de computadores disponibles para la consulta y búsqueda de información.

**Tabla N° 2**  
**Cantidad de computadoras por área**

Área	Cantidad
Dirección de biblioteca	1
Secretaría	1
Servicios de Información	1
Procesos técnicos - Procesos complementarios	2
Búsqueda de información (OPAC)	10
Circulación	2

Elaboración propia

### Programas tecnológicos

Se renueva y adquiere una serie de software, que permiten desarrollar productos, mejorar y controlar los servicios que se brindan. Como se muestra en la siguiente tabla.

**Tabla N° 3**  
**Software adquirido por años**

Software	2010	2011	2012	2013	2014
Metalib	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ
Licencia Editor Adobe Acrobat	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ
Netschool	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ
Aleph	NO	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ
Camtasia	NO	NO	NO	SÍ	SÍ
EzProxy	NO	NO	NO	SÍ	SÍ
Jaws	NO	NO	NO	SÍ	SÍ

Elaboración propia

ESAN/CENDOC cuenta con el Sistema Integrado Aleph utilizado para la biblioteca de pregrado y posgrado. Antes, se utilizaba el wwwCircu para el manejo de procesamiento de circulación bibliotecaria; sin

embargo, este software no permitía recuperar el historial de préstamo de los usuarios. La implementación del sistema Aleph representó una mejora en la recuperación de información.

En la Tabla N° 3, también se puede apreciar la adquisición de software como Camtasia, que permite elaborar tutoriales en formato video; el Jaws, que es un lector de pantalla para personas con discapacidad visual; el Netschool, que permite tener un control remoto sobre el uso que dan los usuarios a las computadoras del área de búsqueda de información; Metalib, es una herramienta (metabuscador) que da acceso a los recursos electrónicos suscritos por ESAN/CENDOC. La renovación de licencias de los programas se realiza periódicamente.

### 3.2.7 Personal

En la actualidad, el área de biblioteca presenta entre su personal, diferentes profesionales y técnico para la atención de los usuarios de la comunidad ESAN. Agrupados en distintas modalidades de trabajo y con horarios diferenciados; con estas características se organiza todas las actividades y se distribuye funciones dependiendo la condición laboral de cada uno de sus integrantes. A continuación, se detalla el cargo del personal y el número de personal con los que se cuenta.

**Tabla N° 4**  
**Personal de biblioteca**

Cargo	Número
Jefe - Bibliotecóloga	1
Secretaria	1
Procesos técnicos - Bibliotecólogo	1
Coordinador de servicios - Bibliotecólogo	1
Circulación: Auxiliares - Bibliotecólogo	4
<b>Total</b>	<b>8</b>

Elaboración propia

Los datos de la tabla anterior, muestran al personal de biblioteca con su respectivo cargo y número de personas. Se observa que existen seis (06)

funciones y que laboran ocho (08) trabajadores. Cabe señalar que todos son trabajadores que se encuentran en planilla y laboran 40 horas semanales.

El personal de circulación está distribuido de tal manera que el servicio se brinde seis (06) días a la semana y en un horario ininterrumpido de lunes a viernes de 07 a 22 horas y los sábados de 09 a 14 horas. La distribución es de la siguiente manera: personal de circulación en 2 turnos de lunes a viernes y los sábados en un solo turno.

### 3.2.8 Productos y servicios de información

- **Servicios presenciales.** Son los servicios clásicos que se brindan de manera presencial por los auxiliares de circulación y el coordinador de servicios de información y orientación, entre ellos se tiene:

***Lectura en sala.*** Consiste en el préstamo de libros, material bibliográfico y hemerográfico en los ambientes de la biblioteca. El acceso a estos materiales es libre debido a que el servicio es de estantería abierta.

***Servicio de fotocopias e impresiones.*** Se brinda a través de otra área ESAN Data (área encargada de brindar soporte tecnológico a la institución); los usuarios pueden fotocopiar los documentos de manera parcial respetando los derechos de autor.

***Asistencia en información para la tesis.*** Se atiende requerimientos de información de grupos de alumnos matriculados en el curso trabajo de tesis con un sistema de asistencia personalizada.

***Préstamo interbibliotecario.*** Se tiene convenio de préstamo interbibliotecario con varias instituciones académicas; entre las que podemos mencionar las bibliotecas de las siguientes instituciones: Centrum, Pontificia Universidad Católica, Universidad de Lima, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Universidad San Ignacio de Loyola, entre otras.



**Reserva de materiales.** El alumno tiene la posibilidad de reservar el material de lectura obligatoria el mismo día desde las 09:00 a 12:00 hrs. y recogerlo de 15:00 a 16:30 hrs.

**Préstamos a domicilio.** El servicio se brinda hasta dos (02) libros a casa: El alumno podrá renovar el préstamo en caso de que el libro no se encuentre reservado.

- **Servicios no presenciales:** El acceso es a través de la página web de la universidad, son denominados servicios en línea, entre ellos se tiene:

**Catálogo en línea.** Permite realizar búsquedas de material bibliográfico que se encuentra en ambas bibliotecas de la Universidad ESAN, trabaja bajo el Sistema de Gestión de Bibliotecas Aleph. A través de la opción Mi cuenta, los usuarios pueden visualizar los documentos que tienen en préstamo, así como su historial de préstamo.

**Mi Biblioteca Digital.** Servicio mediante el cual los alumnos acceden desde la intranet de la universidad (UE Virtual) a las lecturas obligatorias que los profesores consideren conveniente para el desarrollo de sus cursos. El material se encuentra estructurado por especialidades, ciclos, cursos y en orden alfabético.

**Nuevas adquisiciones.** A través del blog institucional de la biblioteca de pregrado, el alumno podrá acceder a las referencias de libros más importantes adquiridos durante el mes por la biblioteca.

**Servicio electrónico de referencia.** Suministra a pedido del usuario de información específica que requiera, para lo cual se cuenta con personal especializado que realiza las búsquedas de información en las bases de datos.

**Biblioteca virtual.** Comprendida por la suscripción de las bases de datos como: EbscoHost, E-brary, Gale Cengage); recursos desde el campus (Science Direct, Jstor).

En la actualidad, disponemos de varias bases de datos de diversos contenidos temáticos entre ellos tenemos: economía, negocios, administración; entre las más importantes.

En la siguiente tabla, se muestra las consultas realizadas a las principales bases de datos por los usuarios de la comunidad ESAN durante el año 2013.

**Tabla N° 5**  
**Consultas por meses a bases de datos**

Mes	Ebrary	EBSCOHost	Emerald	Gale	Jstor	Science Direct
Enero	1479	4223	690	626	172	449
Febrero	1083	3398	755	629	128	396
Marzo	231	2524	315	120	123	725
Abril	4414	4122	382	625	192	445
Mayo	1876	3419	313	189	158	278
Junio	1819	2845	773	212	183	619
Julio	2060	2446	321	1342	68	465
Agosto	3225	3245	425	307	122	524
Setiembre	4236	4718	501	951	190	239
Octubre	2597	3606	533	313	101	524
Noviembre	2779	3116	392	194	114	504
Diciembre	1027	1982	199	212	87	749
Total	26826	39644	5599	5720	1638	5917

Elaboración propia

Los datos de la tabla anterior, indica que el mayor número de consultas a las bases de datos corresponden a la base de datos EbscoHost (36644), seguida de Ebrary (26826).

Es importante indicar que la Tabla N° 5 muestra los resultados de las búsquedas que hacen los usuarios de pregrado y postgrado, ya que cada suscripción que se realiza ESAN/CENDOC es para ambos tipos de usuarios. Por otra parte, si se realiza un análisis más profundo se evidencia que se consulta en mayor número la base de datos EbscoHost debido a la diversidad temática de su colección y a la difusión de uso que se hace de

esta en los diversos talleres que se dictan. En el caso de Ebrary se presenta tal número de consultas debido a la actualización y temática (negocios, administración, etc.) con que cuentan en su colección. Luego, podemos mencionar a Sciencie Direct y Emerald que también son otras de las bases de datos a las cuales se les hace difusión de uso en los talleres y porque el acceso temático es acorde a las especialidades que se enseñan en la universidad.

De acuerdo al registro de usuarios capacitados en el período 2014-1, se señala que estas capacitaciones se realizan cada inicio de período académico y que los usuarios (profesores y alumnos de pregrado) pueden solicitar un taller de capacitación durante el ciclo académico.

**Tabla N° 6**  
**Usuarios capacitados por tipo de taller**

N°	Usuarios por	Número de capacitados
1	Taller de alumnos ingresantes	521
2	Taller de alumnos de curso de tesis	172
3	Taller de alumnos de intercambio	27
4	Taller de Profesores nuevos (ingresantes)	12
Total		732

Elaboración propia

Sobre la Tabla N° 6, se indican que el mayor número de usuarios capacitados corresponden a los alumnos ingresantes (521); a ellos se les da pautas sobre los recursos y herramientas para la búsqueda y recuperación de información de manera general. Le sigue los alumnos que llevan el curso de trabajo de tesis I (172); a quienes durante dos (02) horas académicas de la primera clase del curso se les dicta de manera detallada el manejo de las principales bases de datos (Ebsco, Sciencie Direct); así como, el uso del gestor de referencia refwork. En tercer lugar, se tiene a los alumnos de intercambio (27), que tienen una presentación similar a los alumnos ingresantes. Finalmente, se tiene a los profesores ingresantes doce (12); a quienes se les dicta, durante una hora académica sobre el uso de las herramientas y recursos de información de la biblioteca; así como,

indicaciones y condiciones para el acceso, uso y solicitudes de digitalización de lecturas para su inclusión en la biblioteca digital.

### 3.2.9 Colección

La colección de la biblioteca de pregrado está compuesta por libros sobre temas de administración, contabilidad, negocios, marketing, derecho, ingeniería entre las principales. En cuanto a la colección de revistas (nacionales e internacionales) la colección es variada; se tiene sobre temas de: derecho, economía, actualidad, psicología, etc.

**Tabla N° 7**  
**Material bibliográfico por tipo**

Ítem	Número de títulos	Volúmenes
Libros	4074	39670
Revistas	61	588
Total	4135	40258

Elaboración propia.

Los datos de la tabla anterior indican que la mayor cantidad de títulos (4135) corresponde a la Colección General. Asimismo, se puede apreciar que existe un gran número de ejemplares, es decir un pequeño número del material cuenta con ejemplar único; esto generalmente corresponde a libros que se adquieren como material complementario para las diferentes asignaturas.

Por otra parte, se puede apreciar en la Tabla N° 7 que en la actualidad no se cuenta materiales audiovisuales y tesis; en el primer caso porque no se ha implementado un área para la revisión de estos materiales; y en el caso de tesis por qué la universidad ESAN recién tuvo su primera promoción de graduandos en julio del 2013. Con la colección que se cuenta se brinda servicio de consulta interna (estantería abierta) y préstamo a domicilio a las nueve (09) especialidades que ofrece la Universidad ESAN y a toda la comunidad universitaria.

**Tabla N° 8**  
**Número de préstamos a domicilio por meses**

N°	Mes	Número de préstamos
1	Julio	1459
2	Agosto	2787
3	Setiembre	4987
4	Octubre	3317
5	Noviembre	3079
6	Diciembre	715
Total		14885

Fuente: Estadísticas 2013-2 ESAN/CENDOC

Los datos de la Tabla N° 8 indican que el número de préstamos se contabilizan de la siguiente manera: la mayor cantidad de préstamos se realizan durante el mes de setiembre (4987) debido a que por esas fechas se llevan a cabo las evaluaciones parciales del semestre por ende hay mayor demanda por este tipo de servicio; por otra parte, se registra un mínimo número de préstamos en el mes de diciembre (715) ya que en este mes está concluyendo el ciclo y por ende el préstamo solo se realiza durante la primera semana.

### **3.2.10 Usuarios**

La biblioteca de pregrado está al servicio de los alumnos, los docentes y personal administrativo de la Universidad. Asimismo, es importante señalar que desde su apertura, en el año 2008, la biblioteca ha incrementado sostenidamente la cantidad de usuarios; esto debido a la demanda de alumnos y a la ampliación de la oferta académica en pregrado por parte de la universidad. En la actualidad, la mayor concurrencia de usuarios a la biblioteca corresponden a los alumnos de pregrado

En la siguiente tabla, podemos observar la relación de alumnos matriculados por especialidad para el ciclo académico 2014-1; que son los usuarios potenciales de la biblioteca.

**Tabla N° 9**  
**Número de alumnos matriculados por especialidad**

N°	Especialidad	Total
1	Administración y Finanzas	594
2	Administración y Marketing	921
3	Derecho Comercial	282
4	Economía y Negocios Internacionales	879
5	Ingeniería de Tecnologías de Información y Sistemas	109
6	Ingeniería Industrial y Comercial	592
7	Ingeniería en Gestión Ambiental	2
8	Psicología del Consumidor	104
9	Psicología Organizacional	142
Total		3625

Elaboración propia.

Los datos de la tabla anterior indican que el mayor número de alumnos matriculados corresponden a la especialidad de Administración y Marketing (921), le sigue la especialidad de Economía y Negocios Internacionales (879); esto obedece a dos (02) aspectos: primero, la Universidad viene dictando desde sus inicios estas especialidades y por el reconocimiento que tiene ESAN en el área de administración y negocios. La especialidad que tiene menor número de alumnos matriculados es la de Ingeniería en Gestión Ambiental (02); esto debido a que es una especialidad aperturada este año.

### **3.3 Evaluación y análisis de resultados en base a la metodología LibQual+**

#### **3.3.1 Metodología**

En la presente investigación se aplicó el cuestionario LibQual+, el cual posee una metodología estandarizada para el análisis y la recolección de datos. El cuestionario mide las percepciones de los usuarios en tres (03) componentes o dimensiones: compromiso con el servicio (atención brindada por el personal de biblioteca), biblioteca como lugar (percepción sobre el ambiente de la biblioteca) y control de la información (disponibilidad del material bibliográfico y manejo de recursos para acceder a la información).

La encuesta presenta tres (03) partes: información demográfica, trece (13) ítems del LibQual+ propiamente y preguntas de carácter general que buscan responder en función al nivel mínimo del servicio que el encuestado considera aceptable, el nivel deseado que el encuestado desearía encontrar y el nivel percibido que el encuestado considera que la biblioteca ofrece actualmente; el encuestado deberá contestar en una escala del 1 al 9 según la respuesta a la pregunta.

De igual forma, el usuario deberá contestar lo siguiente; dos (02) preguntas generales sobre satisfacción, 1 pregunta general sobre la evaluación de la calidad de los servicios, 2 preguntas sobre la frecuencia de uso de los servicios y una pregunta de libre para que el usuario especificara y/o indicara algún comentario sobre los servicios.

- **Aplicación de cuestionario**

Se aplicará el cuestionario durante el período junio-julio del 2014. Para efectos de este estudio el cuestionario fue suministrado en soporte impreso, a los usuarios de pregrado que hagan uso del servicio préstamo a domicilio.

La tabulación de los datos se realizó utilizando el programa Microsoft Excel con la finalidad de ordenar y administrar los datos recolectados en las encuestas; y para el análisis de los resultados obtenidos, producto de la tabulación, se utilizó el programa estadístico Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) versión 22.

### **3.3.2 Muestra y tipo de muestreo**

Para el presente estudio se consideró inicialmente como muestra al cantidad de alumnos de pregrado que realizaron préstamos durante los meses de abril-mayo del presente año; sin embargo al resultar este número variable; se aplicó la fórmula para el cálculo de la muestra para poblaciones infinitas, que es la siguiente:

$$n = \frac{Z^2 P(1 - P)}{m^2}$$

Dónde:

n = tamaño de la muestra.

Z = Desviación estándar (para un intervalo de confianza de 95,55 es 1,96).

P = Proporción de la población, para este caso como se desconoce se asume 0,50).

m = Margen de error que se está dispuesto a aceptar, en este caso +/- 5%.

Reemplazando:

$$\frac{1.96^2 \cdot 0.5^2 (0.5)}{0.05^2} = \frac{0.9604}{0.05^2} = 384.16$$

El tamaño de la muestra es de 384 préstamos a domicilio que realiza la biblioteca a los alumnos de pregrado.

Para obtener una mejor distribución referencial del número de encuestas se decidió utilizar el muestreo no probabilístico por cuotas, de tal manera que se distribuyó el cuestionario en relación al porcentaje del número de horas que se atienden por turnos, de tal forma que la distribución fue la siguiente; en el turno mañana se tomaron 142; en el turno tarde 173 y en el turno noche 69 cuestionarios respectivamente.

En cada pregunta de la encuesta hay que contestar a tres (03) cuestiones:

- Nivel de servicio mínimo exigible.
- Nivel de servicio deseado.
- Nivel observado (percepción del servicio).

El nivel mínimo, es el valor por debajo del cual el usuario tolera de manera mínima respecto al ítem que se le está preguntado; en el nivel observado es lo que el usuario percibe u observa respecto al ítem que se



está preguntando; y el nivel deseado es el valor que el usuario desearía sobre el ítem que se le está preguntando.

Esta triple puntuación en cada pregunta nos permite conocer la adecuación del servicio y la superioridad del servicio, siempre desde la perspectiva de los usuarios. Puesto que la adecuación y la superioridad son dos aspectos importantes de los resultados que produce la encuesta. Se explica a continuación:

- **Adecuación del servicio**

La Adecuación del servicio se calcula como la diferencia entre el valor observado y el valor mínimo (Adecuación = valor observado – valor mínimo).

Nos permite medir si el servicio a tratar, se presta en un grado válido o no, es decir, si es adecuado o no en relación a la opinión de los usuarios. El resultado obtenido como valor de adecuación será un número positivo o negativo. Si la adecuación es un número positivo quiere decir que la misma es correcta, pero si es un número negativo quiere decir que el servicio o aspecto no es adecuado según los usuarios.

El hecho de que el valor obtenido de adecuación sea positivo quiere decir que el valor de adecuación está en algún punto entre el valor mínimo y el valor deseado expresado por los usuarios, lo que se denomina zona de tolerancia. Para establecer una gradación de servicios o aspectos más adecuados se tendría en cuenta que, dentro de esta zona de tolerancia, a menor puntuación el servicio u aspecto se acercaría más al valor mínimo, por lo que podríamos decir que sería menos adecuado y a mayor puntuación, el servicio o aspecto se acercaría más al valor deseado expresado por el usuario, por lo que podríamos decir que sería más adecuado. Que el valor de adecuación obtenido fuera negativo significaría que el servicio u aspecto está prestándose en un grado inferior incluso al valor mínimo establecido.

- **Superioridad del servicio**

La superioridad del servicio es la diferencia entre el valor deseado y el valor percibido (superioridad = valor deseado – valor percibido).

Nos permite medir en qué grado nos acercamos a lo que el usuario desearía que fuera el servicio para que su satisfacción con el mismo fuera total. También nos permite conocer si estamos ofreciendo un servicio más que adecuado, es decir si ofrecemos un servicio cuyas características lo hacen estar por encima del nivel que el usuario establece como valor deseado. El resultado obtenido como valor de superioridad será un número positivo o negativo. Si el valor de superioridad resultante es un número positivo quiere decir que el servicio u aspecto en cuestión se presta no sólo de manera adecuada, sino por encima del valor que el usuario ha definido como deseado.

Que el valor de superioridad resultante sea un número negativo no debe interpretarse como un mal síntoma en sí mismo, ya que significa que el servicio aún no se presta por encima de lo que los usuarios han marcado como su valor deseado. Habría que analizar qué valor de adecuación obtiene este servicio para valorarlo correctamente, y mientras que el mismo estuviera dentro de la zona de tolerancia, es decir que la adecuación no fuera un número negativo, aún no debería preocuparnos, aunque, seguramente, siempre podría mejorarse para acercarse al valor deseado establecido por los usuarios. Se considera que la superioridad del servicio es mayor cuanto mayor sea el número obtenido.

La aplicación de esta encuesta, que como hemos mencionado es una metodología de amplia aceptación en el ámbito bibliotecario para medir la satisfacción de los usuarios de las biblioteca con los servicios; por vez primera se utiliza esta metodología en la institución, por tanto los resultados y conclusiones que se presentan en esta investigación servirán para la mejora continua de los servicios.

### 3.3.3 Análisis e interpretación de los resultados

Todos los datos que se muestran a continuación (gráficos y tablas) tienen como fuente de información al cuestionario rellenado por los alumnos de pregrado matriculados para el período académico 2014-1 que realicen el préstamo a domicilio durante los meses de junio-julio.

#### a. Datos demográficos

- **Según la edad**

Como se observa en la siguiente tabla el número total de encuestas aplicadas en la biblioteca de pregrado es de 384.

**Tabla N° 10**  
**Usuarios de biblioteca según edad**

Edad	Frecuencia	Porcentaje
Menor de 22 años	318	82.80%
Entre 22 y 30 años	66	17.20%
Entre 31 y 45 años	0	0%
Mayor de 45 años	0	0%
Total	384	100%

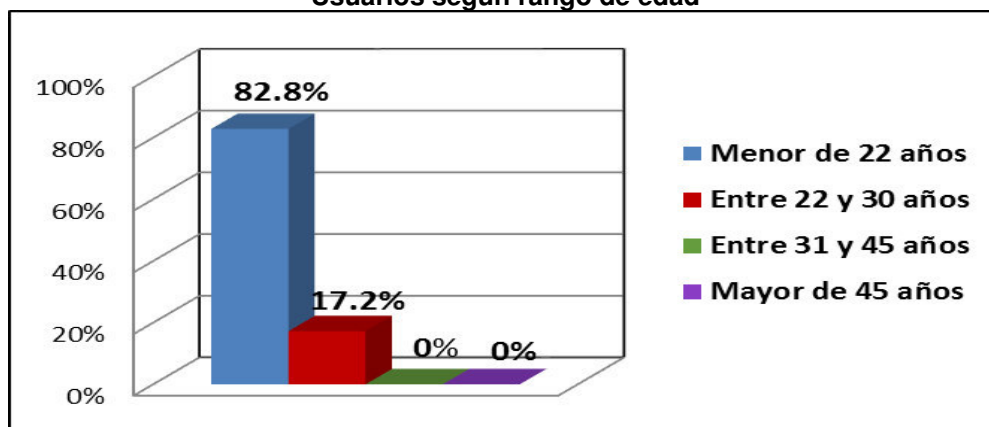
Elaboración propia

La población total de alumnos de pregrado a la potencialmente la biblioteca podría servir es de 3625 alumnos, y la cantidad de alumnos a los que se han aplicado, de acuerdo a lo señalado en la tabla anterior, es de 384. Si establecemos una relación entre ambas cifras se puede deducir que la encuesta se aplicó al 10.6% de la población total de alumnos de pregrado matriculados en el periodo académico 2014-1.

De la tabla N° 10, se observa que el mayor grado de respuesta son de los alumnos menores de 22 años es de (82.8 %), luego tenemos a los alumnos que tienen entre 22 y 30 años (17.2 %). Los usuarios cuya edad es mayor a los 31 años han tenido un índice nulo de respuestas, esto se debe a que el rango de edades de los alumnos en su gran mayoría están comprendidos entre los 17 y 25 años.

Solo se consideró aplicar la encuesta a los alumnos de pregrado debido a que son los usuarios más activos de la biblioteca; y pueden evaluar con mayor objetividad las dimensiones de la encuesta.

**Gráfico N° 2**  
**Usuarios según rango de edad**

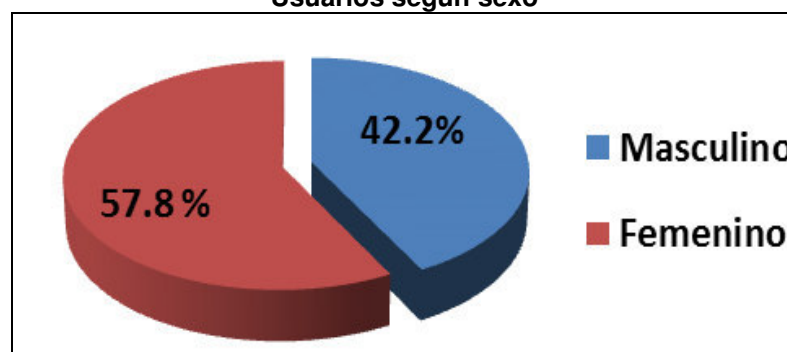


Elaboración propia

Por otra parte, si se toman datos propios de la realidad universitaria, el Censo Universitario 2010, se refrenda la tendencia de los datos que se observa en el Gráfico N° 2, debido a que en el mencionado censo se indica que más del 73% de estudiantes tiene hasta 24 años.

- **Según sexo:**

**Gráfico N° 3**  
**Usuarios según sexo**



Elaboración propia

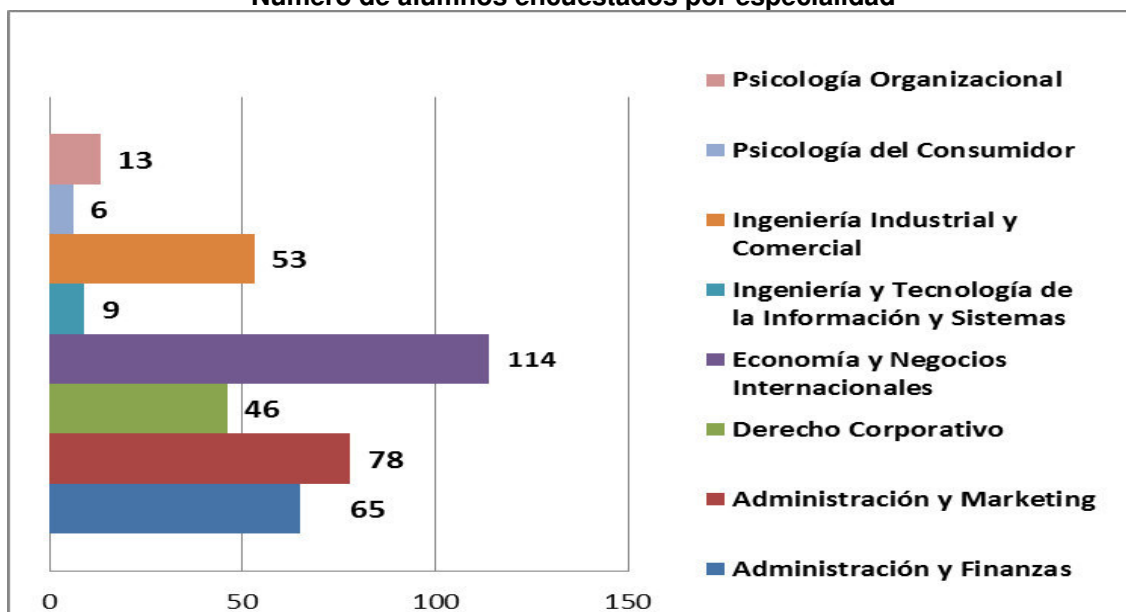
Nuevamente, si se toma datos propios del II Censo Universitario 2010, y se contrasta con el estudio se puede evidenciar que esta difiere de los datos presentados en el censo; debido a que este indica una diferencia porcentual entre ambos sexos menor a uno.

- **Según especialidad:**

Del Gráfico N° 4, se observa que se obtuvo mayor grado de respuesta de los alumnos de la especialidad de Economía y Negocios Internacionales (114 encuestados) y se presenta el menor índice de respuesta en los alumnos de la especialidad de Psicología del Consumidor (6 encuestados).

Otro aspecto importante que se puede inferir de la encuesta es que se lograron obtener las percepciones de alumnos 8 de las 9 especialidades que imparte la universidad. La única especialidad de la que no se obtuvo su percepción es de Ingeniería en Gestión Ambiental debido a que es una nueva especialidad y solo cuenta para el ciclo 2014-1 con 2 alumnos matriculados.

**Gráfico N° 4**  
**Número de alumnos encuestados por especialidad**



Elaboración propia

### 3.3.4 Análisis de las dimensiones del cuestionario

#### 3.3.4.1 Dimensión compromiso con el servicio

Está relacionado al aspecto humano del servicio brindado por el personal de biblioteca. Los ítems de esta dimensión miden la percepción de los usuarios (alumnos de pregrado) sobre la cortesía mostrada por los empleados y la capacidad que tiene para generar confianza y seguridad en los usuarios. Comprenden las 4 preguntas de la siguiente tabla:

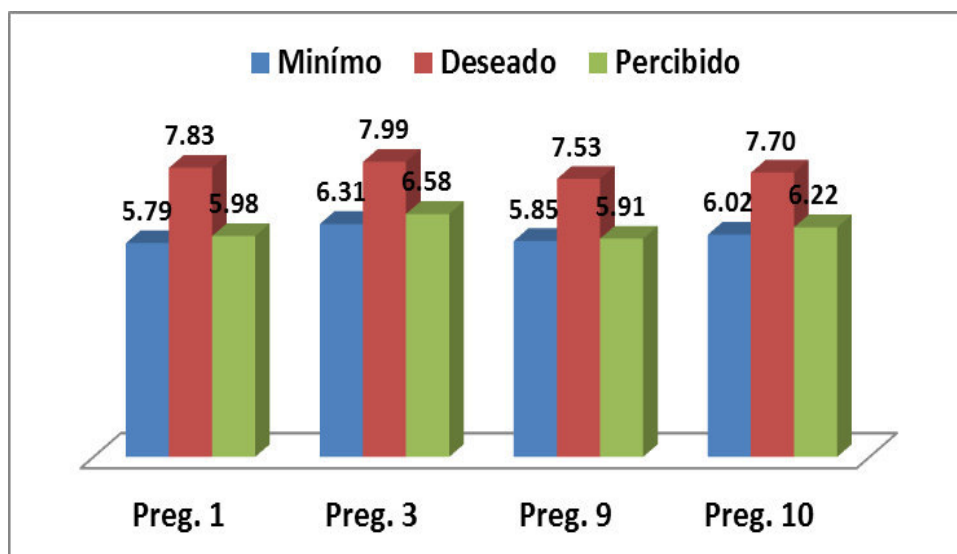
**Tabla N° 11**  
**Dimensión compromiso con el servicio**

Preg. N°	Pregunta	Min.	Des.	Per.	Adecuación (Per.-Min.)	Superioridad (Des.-Per.)
1	<b>La disposición de ayudar al usuario</b>	<b>5.79</b>	<b>7.83</b>	<b>5.98</b>	<b>0.19</b>	<b>1.85</b>
3	La cortesía mostrada por los empleados	6.31	7.99	6.58	0.27	1.41
9	<b>Dar a los usuarios un trato personal</b>	<b>5.85</b>	<b>7.53</b>	<b>5.91</b>	<b>0.06</b>	<b>1.62</b>
10	Los empleados que tratan a los lectores de manera atenta	6.02	7.70	6.22	0.20	1.48

Elaboración propia

Leyenda: Mín. = Mínimo / Des. = Deseado / Per. = Percibido

**Gráfico N° 5**  
**Dimensión compromiso con el servicio**



Elaboración propia

Según el Tabla N° 11 se evidencia un menor grado de adecuación en la pregunta número 9: *Dar a los usuarios un trato personal*, esta percepción existe debido a que el personal de circulación en ocasiones no cuenta con todo el tiempo necesario para absolver consultas de manera personalizada debido a sus responsabilidades y a la gran afluencia que se presenta, sobre todo con mayor incidencia en el horario de la mañana. En relación al grado de superioridad se observa mayor grado de superioridad corresponde a la pregunta número 1: *La disposición de ayudar al usuario*, el cual resulta satisfactorio debido a que los alumnos reconocen en el personal de servicios un apoyo para la obtención de un óptimo servicio.

### 3.3.4.2 Dimensión biblioteca como lugar

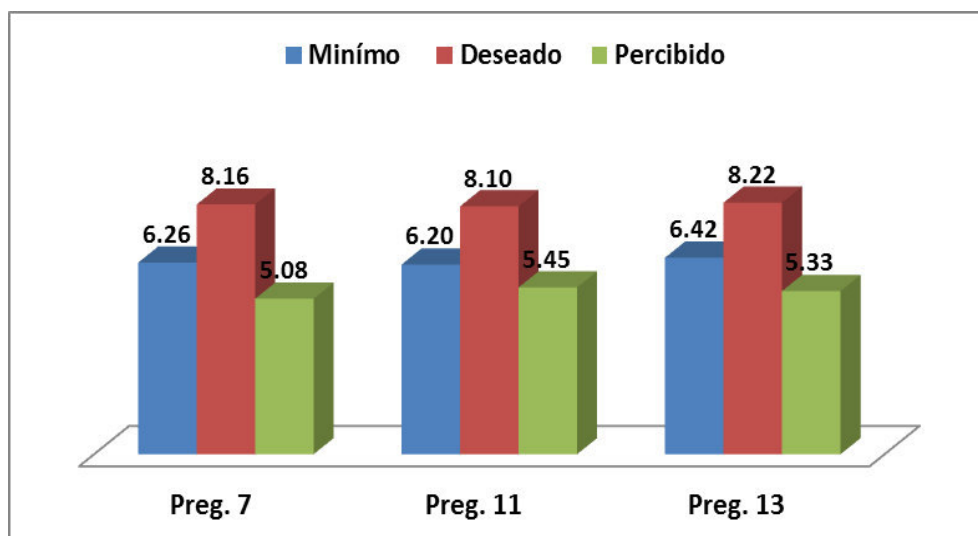
Esta dimensión está vinculada con la imagen que tiene la biblioteca como un ambiente para el trabajo intelectual. El encuestado evalúa en función de la percepción que tiene sobre la disponibilidad del ambiente y la distribución de espacios. Comprenden las siguientes 3 preguntas, mostradas en la siguiente tabla.

**Tabla N° 12**  
**Dimensión biblioteca como lugar**

Preg. N°	Pregunta	Min.	Des.	Per.	Adecuación (Per.-Min.)	Superioridad (Des.-Per.)
7	<b>Un ambiente (o espacio) tranquilo para el trabajo individual</b>	6.26	8.16	5.08	-1.18	3.08
11	Contar con un lugar cómodo y acogedor	6.20	8.10	5.45	-0.75	2.65
13	La existencia de un ambiente adecuado para el trabajo intelectual	6.42	8.22	5.33	-1.09	2.89

Elaboración propia

**Gráfico N° 6**  
**Dimensión biblioteca como lugar**



Elaboración propia

En cuanto a esta dimensión, en la Tabla N° 12 se observa que los alumnos encuestados perciben un nivel de adecuación negativa en los 3 ítems que se presenta, siendo el de menor adecuación el que corresponde a la pregunta número 7: *Un ambiente (o espacio) tranquilo para el trabajo individual*, esto se presenta porque no encuentran dentro de la biblioteca un lugar óptimo para la lectura, debido a que los usuarios expresan la necesidad de ampliar los espacios de biblioteca, implementar más mobiliario y disminuir la contaminación sonora en la sala de lectura. En cuanto a los índices de superioridad se evidencia que los resultados obtenidos de cada ítem son relativamente estrechos, uno de otros se deduce que los usuarios le dan un mismo (y alto) grado de importancia al disponer con un ambiente óptimo para el trabajo intelectual.

### 3.3.4.3 Dimensión control de la información

Está relacionado a la percepción que tiene el usuario sobre la colección en relación a la cobertura, disponibilidad y actualidad; también se le relaciona a la disponibilidad de infraestructura (recursos electrónicos) que hacen posible que el usuario busque y encuentre información de manera autónoma. Comprenden las siguientes 6 preguntas:

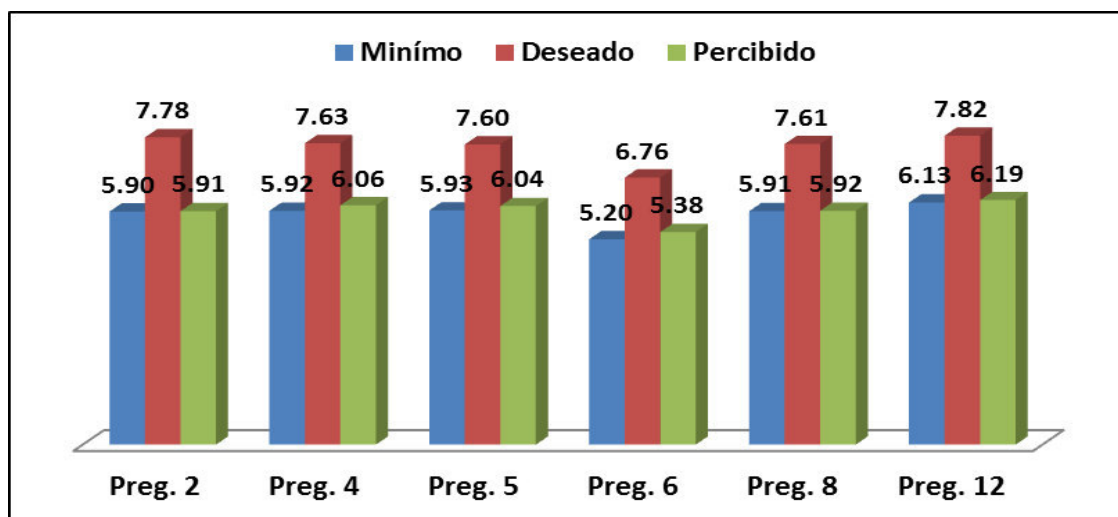


**Tabla N° 13**  
**Dimensión control de la información**

Preg. N°	Pregunta	Min.	Des.	Per.	Adecuación (Per.-Min.)	Superioridad (Des.-Per.)
4	El acceso a los documentos a texto completo, usando las bases de datos	5.92	7.63	6.06	0.14	1.57
5	Localizar información usando el sitio web de la biblioteca	5.93	7.60	6.04	0.11	1.56
8	El acceso a herramientas sencillas que permiten encontrar lo que busco	5.91	7.61	5.92	0.01	1.69
2	<b>Las colecciones completas del material bibliográfico.</b>	<b>5.90</b>	<b>7.78</b>	<b>5.91</b>	<b>0.01</b>	<b>1.87</b>
6	La solución de consultas sobre temas interdisciplinarios	5.20	6.76	5.38	0.18	1.38
12	Las colecciones impresas con adecuada cobertura de información	6.13	7.82	6.19	0.06	1.63

Elaboración propia

**Gráfico N° 7**  
**Dimensión control de la información**



Elaboración propia

Sobre esta dimensión se puede observar en la Tabla N° 13 que los alumnos encuestados perciben un nivel de adecuación positiva en los seis (06) ítems que se presenta, siendo el de menor adecuación el que corresponde a la pregunta número 2: *Las colecciones completas del material bibliográfico*, esta percepción se debe a que los alumnos, en

ocasiones, no encuentran material bibliográfico para el préstamo a domicilio debido a baja disponibilidad en relación a la cantidad de alumnos que requieren el préstamo y/o consulta.

En cuanto a los índices de superioridad se observa que la mayor brecha recae en la misma pregunta (N° 2), en este punto se debe precisar que este resultado se presenta debido a que se abrió la biblioteca hace 6 años, y esta ha ido formando su colección de manera gradual; sin embargo teniendo en cuenta la pertinencia y actualidad de los temas. Se deduce que el grado de insatisfacción corresponde a los alumnos que realizan investigaciones.

Al realizar el análisis de los valores de las tres dimensiones del cuestionario LibQual+, se encontró evidencia de una brecha significativa entre lo que los encuestados desean encontrar y lo que ellos realmente perciben como usuarios del servicio, especialmente en la dimensiones de “compromiso con el servicio” (1.59) y “control de la información” (1.63); y mayor aún es la brecha de la dimensión “biblioteca como lugar” (1.54).

**Tabla N° 14**  
**Brechas de la dimensiones del LibQual+**

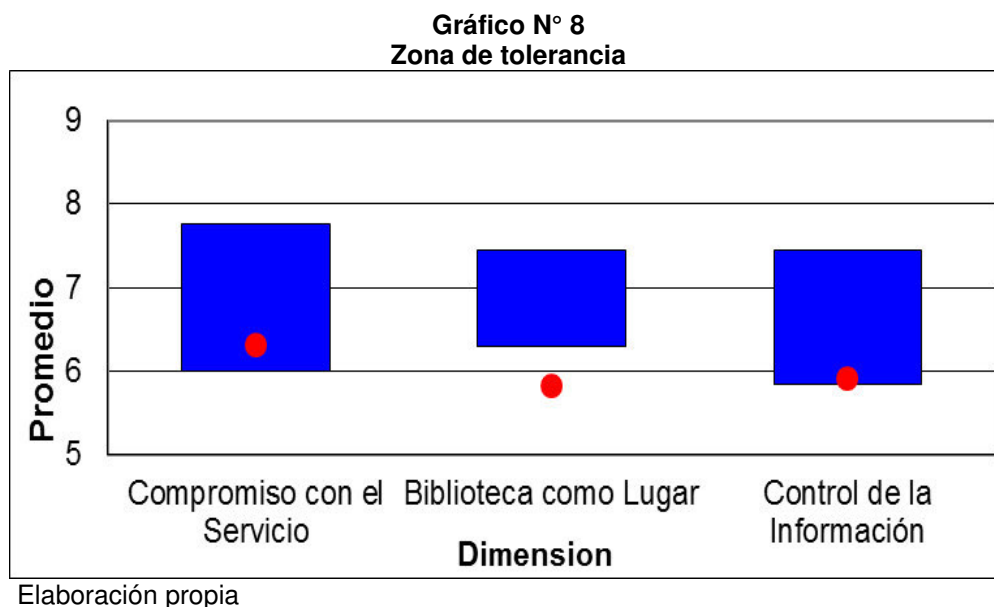
<b>Dimensión</b>	<b>Min.</b>	<b>Des.</b>	<b>Perc.</b>	<b>Adecuación (Perc.-Min.)</b>	<b>Superioridad (Des.-Perc.)</b>
Compromiso con el servicio	5.99	7.76	6.17	0.18	1.59
Biblioteca como lugar	6.29	7.45	5.82	-0.47	1.63
Control de la información	5.83	7.45	5.91	0.08	1.54

Elaboración propia

Respecto a los valores obtenidos del “grado de adecuación del servicio”, para las dimensiones de “compromiso con el servicio” y “control de la información” se puede decir que ambas dimensiones se encuentran dentro de la zona de tolerancia, como se observa en el Gráfico N° 8; sin embargo en su extremo medio bajo; nótese que es un área que merece atención porque en un plazo medio podría llegar a estar fuera de la zona

de tolerancia. Para una escala que va del 1 al 9, tener 0.18 y 0.08 puntos sobre el nivel mínimo es una “señal de alarma” que no se debe dejar de considerarse. En cuanto a la dimensión “biblioteca como espacio” se encuentra fuera de la zona de tolerancia, su valor es negativo (-0.47), por lo que se hace necesario en el corto plazo tomar acciones que resuelvan la calidad del servicio de esta dimensión.

El siguiente gráfico muestra las zonas de tolerancia para las 3 dimensiones evaluadas

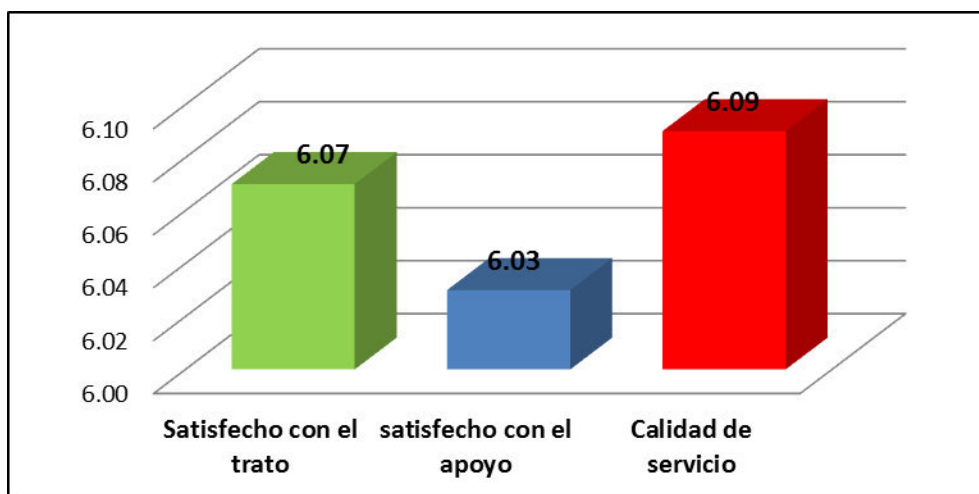


- **Análisis de los niveles de satisfacción, frecuencia de uso de material de biblioteca, frecuencia de uso de los servicios a través de internet y de los comentarios de los usuarios**

### **Niveles de Satisfacción**

Se presenta además tres preguntas tomando como base una escala del 1 al 9, siendo 1 totalmente en desacuerdo y 9 totalmente de acuerdo.

**Gráfico N° 9**  
**Niveles de satisfacción**



Elaboración propia

En la primera pregunta, de niveles de satisfacción, sobre la satisfacción que percibe el usuario en la *manera como lo tratan en la biblioteca*, se obtiene el puntaje de 6.01. Esta valoración indica que los usuarios perciben que se encuentran medianamente satisfechos con el servicio (trato) que brinda el personal de servicio. Se puede deducir que los usuarios están conformes con el trato, atención y cortesía brindada por el personal de biblioteca.

En la segunda pregunta, sobre que percepción tiene el usuario sobre el *apoyo que brinda biblioteca para su aprendizaje y necesidades de investigación*, se obtiene un puntaje de 6.03. Esta valoración, que es la más baja en relación a los otros niveles de satisfacción. Indica que los usuarios perciben un servicio de calidad medianamente aceptable. Los usuarios manifiestan a través de las valoraciones en las encuestas, que es necesario mejorar aún más en servicios relacionados a las condiciones ambientales para un adecuado trabajo intelectual, sobre la adquisición de más y nuevos ejemplares de libros y revistas actualizados para la investigación y conocer mejor el uso de la herramientas para la búsqueda de información.

En la tercera pregunta, sobre la *calidad general ofrecida por el servicio de biblioteca*, la puntuación obtenida fue de 6.09. Esta valoración indica que los usuarios perciben que se encuentran medianamente satisfechos con la calidad

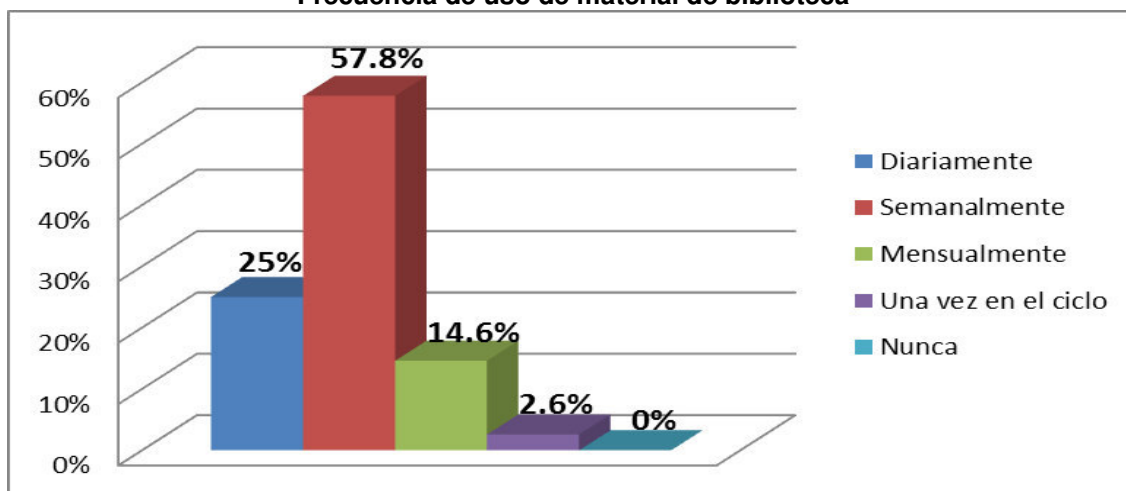
del servicio que brinda la biblioteca. El usuario reconoce, en general, las fortalezas y debilidades en la calidad del servicio; será tarea de personal de biblioteca analizar las deficiencias y proponer cambios e innovaciones para la mejora de la calidad de los servicios que se brindan.

Del Gráfico N° 9, se concluye que el usuario tiene una percepción de mediana aceptación teniendo en cuenta que la escala de valoración va desde el 1 al 9 y el servicio puntúa en promedio 6; la calidad de los servicios en general todavía se encuentra muy distante de la satisfacción ideal.

### **Frecuencia de uso de material de biblioteca**

Otra de las preguntas que se evaluó fue sobre la frecuencia de los materiales de biblioteca. (libros, revistas, periódicos). A continuación los resultados en el siguiente gráfico.

**Gráfico N° 10**  
**Frecuencia de uso de material de biblioteca**



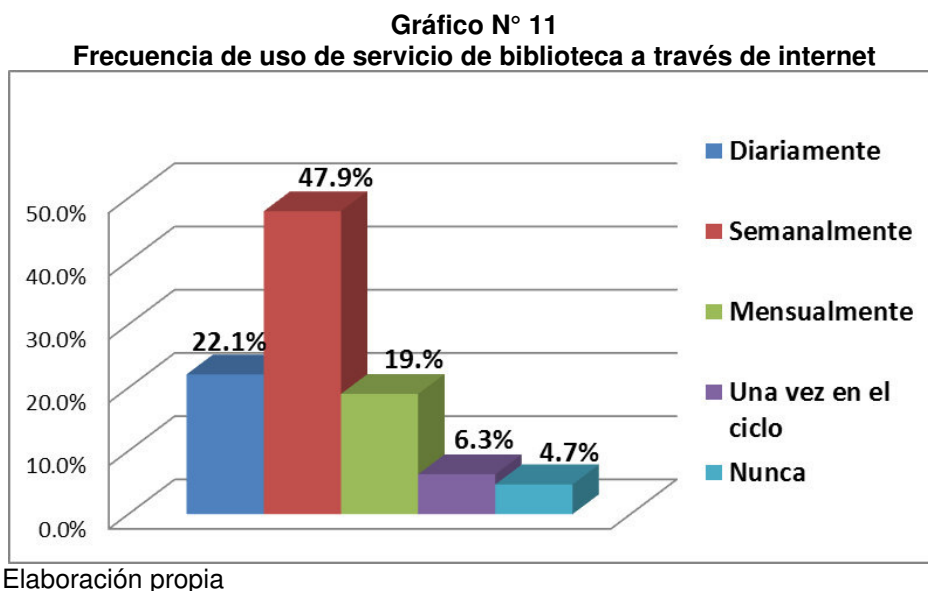
Elaboración propia

Se evidencia que 222 alumnos (57.8%) hace uso del material informativo semanalmente, a continuación 96 (25%) de los usuarios respondieron que utilizaron la biblioteca semanalmente. Seguido de 56 (14.6%) que expresan que hace uso de los servicios mensualmente. En un número ínfimo solo 10 (2.6%) de los usuarios indican que recurren a los servicios y ningún usuario manifestó que deja de acudir a la biblioteca para acceder a sus servicios.

Según estos resultados expuestos se deduce que el alumno identifica a la biblioteca como un lugar de aprendizaje y como fuente para sus actividades académicas, y de investigación. Por otra parte también se debe mencionar que los alumnos no encuentran en la biblioteca todas las facilidades para el estudio y la lectura interna, esto se refrenda con la baja cantidad de alumnos que hacen uso de los servicios de manera diaria.

### **Frecuencia de uso de servicio de biblioteca a través de internet**

Otra de las frecuencias de uso del servicio que se evaluó fue sobre la frecuencia de uso de servicio a través de internet. (catálogo en línea, facebook de biblioteca, biblioteca digital).



En el Gráfico N° 11, se evidencia que 184 usuarios (47.9%) utiliza semanalmente los servicios a través de internet, seguidamente 85 usuarios (22.1 %) accede semanalmente a los servicios, y tan solo 18 usuarios (4.7%) de los usuarios no frecuentan por este medio a los servicios de biblioteca. Un gran número de usuarios (70%) frecuenta este medio de servicio de manera diaria y semanal debido a que en la biblioteca digital el alumno, en la mayoría de casos, encontrará lecturas que no se tienen de forma física en biblioteca o que cuya cantidad de ejemplares para préstamo ya se terminó.

### Comentarios de los usuarios

Hasta ahora se ha realizado un análisis de los datos tratados por el sistema, tomando como base las valoraciones que han realizado los usuarios al responder la encuesta.

Ahora se observa un análisis de los comentarios que los usuarios escribieron como parte final de lo que se les pedía en la encuesta y que no necesariamente fue respondida. En total, 255 usuarios que contestaron la encuesta de satisfacción escribieron también comentarios y que corresponden a determinadas especialidades se presenta en la siguiente tabla.

**Tabla N° 15**  
**Comentarios de los usuarios**

Especialidad	Número de encuestas con comentarios	Porcentaje de comentarios	Número de encuestas	Porcentajes de encuestas con comentarios
Administración y Finanzas	41	16.1 %	65	63.0 %
Administración y Marketing	57	22.4 %	78	73.0 %
Derecho Corporativo	36	14.1 %	46	78.2 %
Economía y Negocios Internacionales	67	26.3 %	114	58.8 %
Ingeniería de Tecnologías de la información	9	3.5 %	9	100 %
Ingeniería Industrial y Comercial	34	13.3 %	53	34.2 %
Psicología del Consumidor	4	1.6 %	6	66.7 %
Psicología Organizacional	7	2.7 %	13	53.8 %
<b>Total</b>	255	100%	384	66.4 %

Elaboración propia

De la tabla anterior, si se agrupa las especialidades por Facultad se puede inferir que los alumnos de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas (Administración y Finanzas, Administración y Marketing, Economía y Negocios Internacionales) han completado 64.8 % del total de las encuesta que respondieron de manera libre de acuerdo a los resultados de los

comentarios; por otra parte, se puede notar que el 100% de los alumnos encuestados de la especialidad de Ingeniería y Tecnologías de la Información han realizado comentarios sobre los servicios de la biblioteca, lo que evidencia la importancia que este grupo le da a la encuesta.

Se agrupo por dimensiones las opiniones o sugerencias de los usuarios como se presenta en las siguientes tablas:

**Tabla N° 16**  
**Comentarios sobre dimensión compromiso con el servicio**

Respuestas	Número de comentarios
Disposición de ayudar al usuario	12
Cortesía en la atención	25
Trato personal en búsqueda de información	5

Elaboración propia

Sobre los comentarios relacionado a la Tabla N° 16, se precisa que los alumnos expresan en su mayoría (25 comentarios); un mejor trato por parte del personal de servicio.

**Tabla N° 17**  
**Comentarios sobre dimensión biblioteca como lugar**

Respuestas	Número de comentarios
Disminuir ruido	74
Ampliación de espacio	78
Aumentar y mejorar el mobiliario	51
Mejorar las instalaciones	3

Elaboración propia

Sobre los comentarios relacionados Tabla N° 17, los alumnos inciden en manifestar su deseo de mejora de: la ampliación de espacios (78 comentarios); disminución del ruido (74 comentarios) y mayor disponibilidad de mobiliario (51 comentarios).



**Tabla N° 18**  
**Comentarios sobre dimensión control de la información**

Respuestas	Número de comentarios
Ampliar- actualizar la colección de libros y revistas	53
Charlas y manuales para uso de base de datos	14
Mejorar el contenido de la biblioteca digital	6
Aumentar la cantidad de ordenadores	5
Mejorar la búsqueda en el catálogo en línea	4

Elaboración propia

Sobre los comentarios relacionados a la Tabla N° 18, los alumnos inciden de manera mayoritaria en expresar su deseo de mejora como: en la adquisición de material bibliográfico (53 comentarios) y mayor capacitación para el uso de herramientas para la búsqueda de información (14 comentarios).

Finalmente, se consideró necesario agrupar aquellos comentarios que no se ajustan en ninguna de las dimensiones evaluadas; sin embargo es importante señalar, como se presenta en la última tabla.

**Tabla N° 19**  
**Otros comentarios**

Respuestas	Número de comentarios
Mejorar el servicio del personal de fotocopias	3
Disminuir las sanciones por entrega tardía de préstamos a domicilio	3
Extender el tiempo de préstamo de libros	2
Ampliar la cantidad de préstamos a domicilio	2
Ampliar el horario de biblioteca los días sábados	3
Aperturar un club de lectura	1

Elaboración propia

## **CAPÍTULO IV**

### **PROPUESTAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN PLAN DE MEJORA DE LOS SERVICIOS EN LA BIBLIOTECA DE PREGRADO DE LA UNIVERSIDAD ESAN**

Teniendo en cuenta los resultados de la aplicación de la metodología LibQual+ en la Biblioteca de pregrado de la Universidad ESAN, desarrollado en el capítulo anterior y tomando en consideración que la Biblioteca de pregrado es la principal fuente de información para la población estudiantil, es necesario optimizar diversos aspectos en los próximos meses para mejorar la calidad de los servicios y cumplir los objetivos establecidos. Luego de la evaluación se ha puesto en evidencia las necesidades y preferencias de los usuarios, en tal sentido se presenta un conjunto de propuestas de mejora para brindar una biblioteca con servicios de calidad acorde a las necesidades y expectativas de los usuarios.

#### **4.1 Plan de mejora**

##### **4.1.1 Descripción**

El plan de mejora contempla un conjunto de propuestas; la primera, es la aplicación periódica de la metodología LibQual+ que permitirá la evaluación transversal de los servicios de biblioteca. Las siguientes propuestas están relacionadas a los resultados de las dimensiones de la metodología LibQual+, como son: “compromiso con el servicio” en donde se establece actividades para la mejora de las habilidades de búsqueda de información de los usuarios; así como incorporación de técnicas de atención al usuario. La dimensión “biblioteca como lugar” en el que se proponen actividades para disminuir el ruido en biblioteca, reorganización y gestión de espacios para la biblioteca y finalmente la dimensión “control de la información” que disponen una serie de actividades para la difusión de los recursos bibliográficos recién adquiridos, estas pueden ser de manera

genérica y/o especializada; así como la elaboración de videos-tutoriales para mejorar las habilidades de búsqueda de los usuarios.

#### **4.1.2 Evaluación de la biblioteca aplicando la metodología LibQual+**

##### **Descripción**

LibQual+ es una metodología que permite evaluar la calidad de los servicios, se aplicará la encuesta de manera periódica; adicionalmente se propone aumentar y precisar más preguntas de tipo demográfico (ciclo de estudio, edad); así como incluir preguntas abiertas que permitan evaluar el impacto de los nuevos servicios propuestos en esta investigación e incluir a la vez alternativas para la implementación de nuevos servicios. Todo ello a fin de evaluar y mejorar sostenidamente la calidad de los servicios brindados.

##### **Objetivo**

- Evaluar de manera periódicamente la percepción de los usuarios respecto a los servicios que se brindan mediante la aplicación de la metodología LibQual+.

##### **Responsables de la ejecución**

- Coordinador de servicios de información.
- Asistentes de circulación.

##### **Programación de actividades**

- Reunión de coordinación con el personal de circulación para informar acerca de la actividad a desarrollar y evaluar e incluir nuevos ítems en la encuesta.
- Difundir en soportes físicos (paneles) y digitales (Facebook, Pagina Web, Blog); la aplicación de la encuesta; en ella también se deberá invitar e indicar la importancia de la colaboración y su impacto positivo en la mejora de los servicios.

- Los asistentes de circulación aplicarán y guiarán a los usuarios en el llenado de la encuesta.
- El coordinador de servicios se encargará de realizar la tabulación e interpretación de los resultados.
- El coordinador de servicios será el encargado de elaborar un informe final; luego coordinará y convocará con aprobación de jefatura a una reunión donde se presenta, analiza, evalúa y se propone posibles soluciones para su aprobación y la mejora del servicio.

## **4.2 Propuestas por dimensiones**

- **Dimensión compromiso con el servicio**

### **A. Taller de capacitación al personal de circulación sobre técnicas de atención al usuario**

#### **Descripción**

La biblioteca debe elaborar un programa de capacitación para el personal de circulación de biblioteca para la mejora de habilidades e incorporación de técnicas de atención a los usuarios. Se solicitará a un docente de la Universidad para que dicte el mencionado taller. Se estima que el taller tenga una duración de tres horas.

#### **Objetivos**

- Mejorar en la calidad de atención de los usuarios.
- Reconocer las necesidades de información de los usuarios.

#### **Responsables de la ejecución**

- Coordinador de servicios de Información.
- Asistentes de circulación.
- Docente UESAN.

#### **Programación de actividades**

- Solicitar a jefatura la aprobación de taller.
- Coordinar con jefatura la fecha para el dictado del taller.
- Coordinar con el docente para el dictado.
- Preparar una carpeta con información y material complementario.
- Reservar aula.
- Convocar al personal.

**B. Taller de capacitación al personal de circulación sobre el manejo de bases de datos y gestor de referencias bibliográficas**

**Descripción**

El coordinador de servicios debe elaborar un plan de capacitación orientado al personal técnico de circulación de biblioteca para el manejo de las bases de datos. La capacitación estará a cargo del coordinador de servicios de información y el bibliotecólogo de circulación. Se estima que la duración del taller sea de tres horas.

**Objetivos**

- Desarrollar y/o mejorar las habilidades de búsqueda de información en bases de datos del personal técnico de biblioteca.
- Proponer recursos de información que complementen y/o reemplacen las necesidades de información de los usuarios.

**Responsables de la ejecución**

- Coordinador de servicios de Información.
- Asistentes de circulación.

**Programación de actividades**

- Solicitar a jefatura la aprobación del taller para la mejora de la atención de usuarios.
- Coordinar con jefatura la fecha para la realización del taller.
- Elaborar un programa académico sobre el manejo de las bases de datos y gestor de referencias.

- Reservar de un laboratorio para la capacitación del personal.
- Convocar al personal de circulación al taller.

- **Dimensión biblioteca como lugar**

#### **A. Campaña para disminuir el ruido en biblioteca**

##### **Descripción**

La biblioteca deberá elaborar afiches para educar y sensibilizar a la comunidad universitaria sobre la necesidad de reducir el nivel de ruido en las instalaciones dedicadas al estudio y a la investigación. Cabe mencionar que esta campaña se realizará durante las 2 primeras semanas de cada ciclo académico.

##### **Objetivo**

- Sensibilizar y educar al usuario sobre la necesidad e importancia de tener un espacio libre de ruido.

##### **Responsables de la ejecución**

- Coordinador de servicios de Información.
- Asistentes de circulación.

##### **Programación de actividades**

- Solicitar a jefatura la aprobación para la elaboración de afiches.
- Elaborar, imprimir y pegar afiches.
- Difundir afiches en Facebook de biblioteca.

#### **B. Gestión de espacios**

La biblioteca de pregrado cuenta en la actualidad con un espacio reducido para cubrir a la creciente demanda de usuarios para la lectura interna, debido a que se utiliza espacio para la implementación de 2 aulas. Es por ello que se presentará los resultados del presente estudio a jefatura

con el fin de que una vez analizado el estudio; jefatura eleve el estudio acompañado de una propuesta para la ampliación (recuperación) de los espacios de biblioteca y permita tener un espacio adecuado y confortable donde el usuario pueda estudiar. Se propone que esta reunión se realice una vez que se haya revaluado la biblioteca; se prevé que esta podría llevarse a cabo en el mes de diciembre del 2015.

- **Dimensión control de la información**

- A. Alertas bibliográficas**

- Descripción**

- Es un servicio de información en donde se ofrecerá un listado de las novedades bibliográficas que ingresen a la colección de la biblioteca. Esta actividad se realizará de manera mensual.

- Objetivo**

- Mantener informado a todos los usuarios acerca de las nuevas adquisiciones del fondo bibliográfico.

- Responsables de la ejecución**

- Coordinador de servicios de Información.
      - Asistentes de circulación.

- Programación de actividades**

- Establecer un formato para registro de los libros recién ingresados a colección; se detallará lo siguiente: portada, título, autor, pie de imprenta, descriptores, código de clasificación y notación interna.
      - Coordinar con el personal de circulación para la elaboración de la alerta
      - Difundir a través de canales de comunicación (Facebook, Blog).

## **B. Exposición bibliográfica**

### **Descripción**

Mediante esta actividad se dará a conocer las adquisiciones de libros de las distintas especialidades. Las exposiciones se enmarcarán en la semana del aniversario de ESAN/CENDOC. El coordinador de servicios seleccionará con antelación (3 meses) la adquisición de libros según la especialidad. Esta considera aspectos como actualización de colección, incremento de ejemplares, obras complementarias, entre otras.

### **Objetivos**

- Mantener informado a todos los usuarios acerca de las nuevas adquisiciones de cada especialidad.
- Establecer un vínculo con nuestros usuarios, que nos permita conocer de manera personal sus necesidades de información.

### **Responsables de la ejecución**

- Coordinador de servicios de Información.
- Asistentes de circulación.

### **Programación de actividades**

- Coordinar con jefatura, la asignación de un espacio para la exposición de los libros.
- Coordinar con el personal de circulación para la ambientación del área de exposición.
- Difusión a través de redes sociales y correos electrónicos sobre la exposición a la comunidad académica.

## **C. Elaboración de tutoriales**

### **Descripción:**

Se presentará tutoriales en formato video, el uso de los principales servicios y productos de información ofrecidos por la biblioteca. Se estima que tendrá una duración de 10 minutos. Se publicará en el Facebook y en el blog de pregrado



### Objetivo

- Dar a conocer a los usuarios como acceder de manera específica a los diversos recursos de información que ofrece la biblioteca.

### Responsables de la ejecución

- Coordinador de servicios de Información
- Asistentes de circulación

### Programación de actividades

- Coordinar con jefatura para la elaboración del tutorial
- Elaborar una pauta (guión) para la elaboración del tutorial
- Elaborar y revisar tutorial
- Difundir el video en los canales de información (Facebook, Blog)

## 4.3 Presupuesto

Los datos de la Tabla N° 20 indican los gastos indirectos u ordinarios que realizará ESAN/CENDOC para llevar a cabo las propuestas antes mencionadas. Se observa que con lo que respecta a los gastos del personal (coordinador y asistentes) no está siendo considerado en el costo total debido a que estos gastos ya están cubiertos por el presupuesto anual.

En seguida, se muestra el cuadro de Presupuesto a emplearse para la elaboración y ejecución de las propuestas planteadas.

**Tabla N° 20**  
**Presupuesto**

Dimensión	Propuesta	ítem	Cantidad.	Costo Unitario S/.	Sub Total S/.	Total S./
-----------	-----------	------	-----------	--------------------	---------------	-----------

Compromiso con el servicio	Taller de capacitación al personal de circulación sobre técnicas de atención al usuario	Docente-capacitador	1	360.00	360.00	360.00
		Coordinador de servicios	1	45.00	45.00	0.00
		Asistentes de circulación	4	31.50	126.00	0.00
		Presentador con láser para diapositivas	1	210.00	210.00	210.00
		Elaboración de carpeta (Folder, Separata y CD)	5	5.00	25.00	25.00
	Taller de capacitación al personal de circulación sobre el manejo de bases de datos y gestor de referencias bibliográficas	Coordinador de servicios	1	45.00	45.00	0.00
		Asistentes de circulación	4	31.50	126.00	0.00
		Elaboración de carpeta (Folder, Separata y CD)	3	5.00	15.00	15.00
	Biblioteca como lugar	Campaña para disminuir el ruido en biblioteca	Impresión de afiches A3	12	5.00	60.00
Software Photoshop			1	650.00	650.00	650.00
Cinta doble cara			1	25.00	25.00	25.00
Gestión de espacios		Reuniones	0	0.00	0.00	0.00
Control de la información	Alertas bibliográficas	Coordinador de servicios	1	180.00	180.00	0.00
		Asistente de circulación	1	130.40	134.40	0.00
	Exposición bibliográfica	Coordinador de servicios	1	30.00	30.00	0.00
		Asistentes de circulación	2	10.50	21.00	0.00
	Elaboración de tutoriales	Coordinador de servicios	1	180.00	180.00	0.00
		Asistente de circulación	1	176.00	176.00	0.00
		Software Camtasia	1	1140.00	1140.00	1.140.00
Aplicación de la metodología LibQual+	Coordinador de servicios	1	150.00	150.00	0.00	
	Asistentes de circulación	4	500.00	500.00	0.00	
	Fotocopia de cuestionario	500	0.30	150.00	150.00	
	Impresión de afiches tamaño A3	6	5.00	30.00	30.00	
Costo Total S/.						1525.00

Elaboración propia

Es preciso señalar, que esté presupuesto no representa un gasto extraordinario a lo que ya se viene dando actualmente. Para fines de una

ejecución segura de las propuestas planteadas es que se ha visto por conveniente no depender de un presupuesto adicional grande; debido a que se está realizando un aprovechamiento al máximo de los recursos humanos, materiales y tecnológicos disponibles en biblioteca.

#### **4.4 Cronograma**

Seguidamente, se presenta el Cronograma de Actividades con las propuestas a realizarse con respecto a los indicadores que se han utilizado

**Tabla N° 21**  
**Cronograma**

Propuesta: Encuesta LIBQUAL+	Actividades para la aplicación de encuestas	Cronograma															
		Setiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre			
		1S	2S	3S	4S	1S	2S	3S	4S	1S	2S	3S	4S	1S	2S	3S	4S
	Reunión con el personal de circulación																
	Difusión de toma de encuesta																
	Aplicación de la encuesta																
	Tabulación e interpretación de encuesta																
	Elaboración de informe																
	Presentación del informe																
Propuestas: Dimensión compromiso con el servicio	Actividades para el taller de técnicas de atención a usuarios	Cronograma															
		Enero				Febrero				Marzo				Abril			
		1S	2S	3S	4S	1S	2S	3S	4S	1S	2S	3S	4S	1S	2S	3S	4S
	Solicitar a jefatura la aprobación del taller																
	Coordinar con jefatura la fecha para el dictado																
	Coordinación con el docente para dictado																
	Preparar una carpeta con información y material																
	Reservar un aula para la realización del taller																
Convocar al personal de biblioteca al taller																	



Propuestas: Control de la información	Actividades para las exposiciones bibliográficas	Cronograma															
						Marzo				Abril				Agosto			
			2S	3S	4S	1S	2S	3S	4S	1S	2S	3S	4S	1S	2S	3S	4S
	Coordinar con jefatura la asignación de un espacio																
	Coordinar ambientación del área de exposición																
	Difusión de evento																
	Presentación de la exposición																
	Actividades para elaboración de tutoriales	Cronograma															
		Julio				Agosto				Setiembre				Octubre			
		1S	2S	3S	4S	1S	2S	3S	4S	1S	2S	3S	4S	1S	2S	3S	4S
	Coordinar con jefatura																
	Elaborar guión																
	Elaborar y revisar tutorial																
	Difundir en redes sociales																

Leyenda: 1S= Primera Semana, 2S= Segunda Semana, 3S= Tercera Semana, 4S= Cuarta Semana

Elaboración Propia

## CONCLUSIONES

1. Luego de evaluar la calidad de los servicios que brinda la biblioteca de pregrado de la Universidad ESAN, aplicando la metodología LibQual+ se evidencia que el nivel de la calidad de sus servicios percibido por sus usuarios es medianamente satisfecho; es decir no cumplen a cabalidad sus expectativas. debido a que se establece en el análisis de la evaluación que aprueba por muy poco margen dos de las tres dimensiones evaluadas como son: “compromiso con el servicio” y “control de la información”; en cuanto a la dimensión “biblioteca como lugar” esta obtuvo una percepción negativa.
2. Mediante el análisis de las encuestas tomadas se evidencia que en la actualidad existen deficiencias y/o carencias en los servicios, tales como: falta de capacitación del personal, infraestructura inadecuada, insuficiencia en cuanto a la cantidad y variabilidad temática de la colección; así como la carencia de medios para la difusión de los recursos de información.
3. En relación a la evaluación de los servicios obtenidos de la aplicación de la metodología LibQual+ se concluye, que los alumnos de pregrado presentan un nivel de adecuación en 2 de las 3 dimensiones evaluadas. En la dimensión “acceso a la información” el alumno promedio percibe un incremento de la colección insuficiente para la investigación. Asimismo, reconoce dificultades para acceder y/o manejar los recursos de información digitales (bases de datos, catálogo en línea).
4. En la dimensión “compromiso con el servicio” los usuarios perciben cortesía y un trato adecuado por personal de servicios; sin embargo insatisfacción con el personal técnico de biblioteca que no logra responder de manera rápida y precisa a las consultas especializadas.
5. En la dimensión “biblioteca como lugar” el alumno no percibe el servicio como adecuado por los siguientes motivos: consideran insuficientes la

cantidad de espacios y mobiliarios para la lectura y el ruido ambiental que se genera por la falta de conciencia de los alumnos e inacción en alguna medida por parte del personal de biblioteca.

6. De acuerdo a los resultados de la encuesta LibQual+ se propone un plan de mejora por dimensiones. En la dimensión “compromiso con el servicio” se propone llevar a cabo dos (02) talleres, uno de ellos para la Incorporación de técnicas de atención a usuarios y el otro para el manejo de bases de datos y gestor de referencia. En la dimensión “acceso a la información” se propone la elaboración de alertas bibliográficas, exposiciones bibliográficas y la elaboración de tutorial para el acceso y manejo de los recursos digitales de información. En la dimensión “biblioteca como lugar” se propone realizar una campaña para la reducción del ruido en las instalaciones de biblioteca; asimismo, se propone preparar un informe sobre la evaluación a jefatura, para que a su vez esta comuniqué y analicen conjuntamente los resultados de la evaluación con las autoridades de la institución.

Finalmente, se propone una evaluación periódica aplicando la metodología LibQual+ con el fin evaluar de manera continua la calidad del servicio brindado en la biblioteca.



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

### LIBROS

- **Abad, M.** (2002). *Evaluación de la calidad de los sistemas de información*. Madrid: Síntesis.
- **Arriola, O.** (2006). *Evaluación de bibliotecas: un modelo desde la óptica de los sistemas de gestión de calidad*. Buenos Aires: Alfagrama.
- **Coleman, A.** (2013). *La fundación de ESAN: Una aventura académica*. Lima: Universidad ESAN.
- **Escuela de Administración de Negocios para Graduados.** (1972). *La biblioteca de ESAN y su desarrollo*. Lima: Biblioteca Alan B. Coleman.
- **Fuentes, J.** (1999). *Evaluación de bibliotecas y centros de documentación*. Asturias: TREA.
- **Fushimi, M.** (2010). *Evaluación de bibliotecas universitarias: una propuesta desde las perspectivas objetiva y subjetiva*. Buenos Aires: Alfagrama.
- **Gimeno, J.** (2008). *Evaluación de la calidad en bibliotecas: compromiso con lo público*. Buenos Aires: Alfagrama.
- **Gómez, J.** (2002). *Gestión de bibliotecas*. Murcia: DM.
- **Hernández, R., Fernández C., & Baptista L.** (2010). *Metodología de la investigación*. 5 ed. México, D.F.: McGraw-Hill Interamericana.
- **Lancaster, F.** (1996). *Evaluación de la biblioteca*. Madrid: ANABAD.
- **Magán, J.** (2004). *Tratado básico de biblioteconomía*. Madrid: Complutense.
- **Shinno, T.** (2013). *ESAN: Medio siglo de historia en formación gerencial*. Lima: Planeta: ESAN.
- **Stanton, W.** (2000). *Fundamentos de marketing* (11a. ed.). México, D.F.: McGraw-Hill.

- **Young, H.** (1988). *Glosario ALA de bibliotecología y ciencias de la información*. Madrid: Días de Santos.

## PUBLICACIONES PERIÓDICAS

- **Alegre, C.** (2014). Caso: Biblioteca Universidad ESAN. *Leadership: Magazine for Managers*. 9(33), 22-23.
- **Arriola, O., & Butrón, K.** (julio-diciembre, 2008). Un acercamiento a la evaluación de bibliotecas. *El profesional de la información* 2(2).p. 99-114.
- **Balague, N.** (2007). Consolidando la calidad en bibliotecas universitarias: evaluaciones, sellos, diplomas y certificaciones. *El profesional de la información*. 16(4), 338-342.
- **Orera, L.** (julio-agosto 2007). La biblioteca universitaria ante el nuevo modelo social y educativo. *El profesional de la información* 16(4) p. 329-337.
- **Parasuraman, Zeithaml, & Berry** (1988). ServQual: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*. 64(1), 12-40.
- **Real Academia Española** (2001). *Diccionario de la Lengua Española* (22a. ed.). Madrid: Espasa Calpe.

## PUBLICACIONES ELECTRÓNICAS

- **Alonso, J.** (2004). *Evaluación de bibliotecas universitarias con el modelo EFQM*. Fac. Traducción y Documentación de Salamanca. Recuperado de: <http://http://eprints.rclis.org/4964/1/Lisboa5.pdf>
- **Alonso-Arévalo, J.** (2003). *Evaluación de bibliotecas universitarias con el Modelo EFQM*. Recuperado de: <http://eprints.rclis.org/4964/>
- **Berrio C.** (2007). *La calidad en las bibliotecas universitarias: el plan de mejoras*. *Boletín de Asociación de Andalucía de bibliotecarios*. Nº 86-87. Recuperado de: <http://aab.es/pdfs/baad86/87a4.pdf>

- **Consejo de Rectores de Universidades Chilenas, Comisión Asesora de Bibliotecas y Documentación** (2003, marzo). *Estándares para bibliotecas universitarias chilenas* (2a ed.). Valparaíso: Consejo de Rectores de Universidades Chilenas, Comisión Asesora de Bibliotecas y Documentación. Recuperado de: [www.cabid.cl/doctos/cabid1.pdf](http://www.cabid.cl/doctos/cabid1.pdf)
- **Del Palacio y Lirola** (2004). *Introducción al Modelo EFQM*. Recuperado de: [www.dpyl.com/.../DT%200402%20Int%20EFQM%20040126.pdf](http://www.dpyl.com/.../DT%200402%20Int%20EFQM%20040126.pdf)
- **Green, D., & Kyrillidou, M.** (2010). *LibQual+ Procedures Manual*. Washington, DC: Association of Research Libraries. Recuperado de: [http://libqual.org/documents/LibQual/files/2010\\_Procedures\\_Manual.pdf](http://libqual.org/documents/LibQual/files/2010_Procedures_Manual.pdf)
- **Galviz, G.** (2011). Calidad en la gestión de servicios. Recuperado de: [http://www.uru.edu/fondeditorial/libros/pdf/calidaddelservicio/TEXT O.%20Gerencia%20del%20Servicio.%201ra.Edic..pdf](http://www.uru.edu/fondeditorial/libros/pdf/calidaddelservicio/TEXT%20O.%20Gerencia%20del%20Servicio.%201ra.Edic..pdf)
- **Hernández, P.** (2011). *La importancia de la satisfacción del usuario*. Recuperado de: <http://revistas.ucm.es/index.php/DCIN/article/download/36463/35311>
- **Herrera-Viedma, E., López Gijón, J., Alonso, S., Vilchez Pardo, J., Herranz Navarra, F., & Fernández Porcel, A.** (2007). *Midiendo la satisfacción de usuarios para mejorar la calidad en las bibliotecas universitarias*. Recuperado de: <http://eprints.rclis.org/9615/1/SatisfaccionUsuarios.pdf>
- **Herrera-Viedma, E. & López-Gijón, J.** (2008). *El modelo LibQual+ y SECABA para la evaluación de la calidad de bibliotecas universitarias basada en la satisfacción de usuarios*. Recuperado de: [http://www.rebiun.org/documentos/Documents/IIPE LINEA3\\_07-11/IIPE\\_Modelo\\_LibQUAL\\_y\\_SECABA\\_2008.pdf](http://www.rebiun.org/documentos/Documents/IIPE LINEA3_07-11/IIPE_Modelo_LibQUAL_y_SECABA_2008.pdf)
- **Herrera-Viedma, E., López-Gijón, J., Herranz, J., Vilchez, A. Fernández, A.** (2006). *Una Herramienta para la Evaluación de la Calidad de las Bibliotecas Universitaria*. Recuperado de: <http://sci2s.ugr.es/publications/byAll.php?author=0061&name=Publications%20by%20J.%A0L%F3pez-Gij%F3n>
- **Huamán, R., Alfaro, K., & Vilchez, C.** (2008, abril). *Evaluación de la calidad del servicio de una biblioteca universitaria: La experiencia del LibQual+ en cinco facultades de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos*. *Biblios*. Recuperado de: <http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/biblios/n31/a05n31.pdf>

- **Josef H., & Sonja H.** (2007). *Excellence in libraries: a systematic and integrated approach*. Recuperado de: <http://digitool.gsl.com.mx:2055/journals.htm?issn=03074803&volume=108&issue=11/12&articleid=1640499&show=html#sthash.nexauVHQ.dpuf>
- **Kyrillidou, M., & Persson, A. C.** (2006). *The new library user in Sweden: A LibQual+ study at Lund University. Performance Measurement and Metrics*. Recuperado de: [www.emeraldinsight.com/1467-8047.htm](http://www.emeraldinsight.com/1467-8047.htm)
- **Maderuelo, J.** (2002). *Gestión de la calidad total. El modelo EFQM de excelencia*. Medifam. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.4321/S1131-57682002001000004>
- **Martín, C.** (2008). *Bibliotecas universitarias: concepto y función de los CRAI*. Recuperado de: <http://eprints.rclis.org/14816/1/crai.pdf>
- **Martín, C.** (2008). *La gestión de la calidad y la evaluación de los servicios bibliotecarios*. Recuperado de: [eprints.rclis.org/14883/1/gestcalidad.pdf](http://eprints.rclis.org/14883/1/gestcalidad.pdf)
- **Martínez, D.** (2004). *El Centro de Recursos para el Aprendizaje CRAI. El nuevo modelo de biblioteca universitaria*. Catalunya: Universitat Politècnica de Catalunya. Recuperado de 2010: [http://upcommons.upc.edu/eprints/bitstream/2117/11982/1/didac\\_nuevo\\_modelo.pdf](http://upcommons.upc.edu/eprints/bitstream/2117/11982/1/didac_nuevo_modelo.pdf)
- **Medina, J.** (2011). *La satisfacción de usuarios en el Centro de Documentación en Salud del Hospital General de Zona N° 194 del IMSS*. México, DF. Recuperado de: <http://www.bibliotecaenba.sep.gob.mx/tesis/Biblioteconomia2011/043381.pdf>
- **Merlo J.** (1998, abril-junio). *Fundamentos de gestión de bibliotecas universitarias*. Recuperado de: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=51116>
- **Perrone, G.** (2006). *Gestión de calidad en unidades de información*. Buenos Aires. Biblioteca Nacional de Maestros. Recuperado de: [http://www.bnm.me.gov.ar/redes\\_federales/publicaciones/doc/cuadernillo\\_3.pdf](http://www.bnm.me.gov.ar/redes_federales/publicaciones/doc/cuadernillo_3.pdf)
- **Pinto, M., Balagué, N., & Anglada L.** (2007). *Evaluación y calidad en las bibliotecas universitarias: experiencias españolas entre 1994-2006*. Recuperado de: [www.bcl.edu.ar/spip/IMG/pdf/pinto.pdf](http://www.bcl.edu.ar/spip/IMG/pdf/pinto.pdf)

- **Red de Bibliotecas Universitarias.** (2002). *Plan estratégico 2003-2006*. Recuperado de: <http://www.rebiun.org/documentos/Documents/IPE/IPlanEstrategico.pdf>
- **Red de Bibliotecas Universitarias.** (2007). *II Plan estratégico 2007-2010*. Recuperado de: <http://www.rebiun.org/documentos/Documents/IIPE LINEA3 07-11/IIPE Linea3 propuesta encuesta satisfaccion libqual 2008.pdf>
- **Requena, M., & Serrano, G.** (2007). *Calidad de servicio desde la perspectiva de clientes, usuarios y auto-percepción de empresas de captación y talento*. Recuperado de: <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR1459.pdf>
- **Zamudio, M., Cardoso M. & de Castro, W.** (2005). *El uso de ServQual en la verificación de calidad de los servicios de unidades de información: El caso de la biblioteca de IPEN*. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=179014339008>

## INFORMES PROFESIONALES

- **Baquerizo, A.** (2009). *El Servicio de consulta de la Sala de Investigaciones de la Biblioteca Nacional del Perú a través de la percepción del usuario aplicando el modelo LibQual+™* Informe académico profesional para optar el título de Licenciado en Bibliotecología y Ciencias de la Información, Escuela Académico Profesional de Bibliotecología y Ciencias de la Información, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- **Chiong, L.** (2013). *Calidad del servicio de la Biblioteca de la Facultad de Letras y Ciencias Humanas de la UNMSM: una experiencia con el LibQual*. Informe académico profesional para optar el título de Licenciado en Bibliotecología y Ciencias de la Información, Escuela Académico Profesional de Bibliotecología y Ciencias de la Información, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- **Chipana, L.** (2009). *Evaluación de la calidad del servicio de la Biblioteca de la Facultad de Medicina Humana de la UNMSM*. Informe académico profesional para optar el título de Licenciado en Bibliotecología y Ciencias de la Información, Escuela Académico Profesional de Bibliotecología y Ciencias de la Información, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.

- **Díaz, E.** (2010). *Percepción de los usuarios investigadores sobre la calidad de los servicios de la Sala de Hemeroteca de la Biblioteca Nacional del Perú, aplicando el LibQual+TM*. Informe académico profesional para optar el título de Licenciado en Bibliotecología y Ciencias de la Información, Escuela Académico Profesional de Bibliotecología y Ciencias de la Información, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- **Fiestas, H.** (2013). *Evaluación de la calidad de los servicios de la Biblioteca de la Facultad de Farmacia y Bioquímica de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos utilizando el LibQual+*. Informe académico profesional para optar el título de Licenciado en Bibliotecología y Ciencias de la Información, Escuela Académico Profesional de Bibliotecología y Ciencias de la Información, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- **Flores, V.** (2011). *Evaluación de la calidad de los servicios de la biblioteca de la Facultad de Ciencias Contables de la UNMSM aplicando el cuestionario LibQual+*. Informe académico profesional para optar el título de Licenciada en Bibliotecología y Ciencias de la Información, Escuela Académico Profesional de Bibliotecología y Ciencias de la Información, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú
- **Tello, R.** (2004). *Propuesta de evaluación del servicio de la Sala de Referencia de la Biblioteca Central Pedro Zulen de la UNMSM*. Informe académico profesional para optar el título de Licenciada en Bibliotecología y Ciencias de la Información, Escuela Académico Profesional de Bibliotecología y Ciencias de la Información, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.

# **ANEXO**

## Anexo N° 1

### Encuesta LibQual+

Por favor, colabora con nosotros. Tu participación en esta encuesta nos permitirá mejorar el servicio de la biblioteca. Al conocer tus expectativas podremos desarrollar nuestros servicios de acuerdo con tus necesidades. Tus respuestas sólo se usarán para los análisis del estudio y serán tratadas con la mayor confidencialidad. Por ninguna razón tus respuestas serán entregadas otras personas. En cada pregunta, selecciona la opción que describe tu opinión de la forma más precisa. Te agradeceremos respondas todas las preguntas.

**Edad:**      ☐ Menor de 22 años                                      ☐ Entre 31 y 45 años  
                 ☐ Entre 22 y 30 años                                      ☐ Mayor de 45 años

**Sexo:**      ☐ Masculino                                      ☐ Femenino

**Especialidad:**

<input type="checkbox"/> Administración y Finanzas	<input type="checkbox"/> Ingeniería Industrial y Comercial
<input type="checkbox"/> Administración y Marketing	<input type="checkbox"/> Ingeniería en Gestión Ambiental
<input type="checkbox"/> Derecho Corporativo	<input type="checkbox"/> Psicología del Consumidor
<input type="checkbox"/> Economía y Negocios Internacionales	<input type="checkbox"/> Psicología Organizacional
<input type="checkbox"/> Ingeniería de Tecnologías de la Información y Sistemas	

En esta encuesta se han considerado tres niveles de servicio.

Mínimo: representa el nivel mínimo de servicio que encontrarías aceptable.

Deseado: representa el nivel de servicio que deseas encontrar en la biblioteca.

Percibido: representa el nivel de servicio que consideras ofrece actualmente la biblioteca.

Por favor, evalúa los siguientes enunciados y selecciona la alternativa que identifique el nivel de servicio. Deberás evaluar las tres columnas de la derecha o considerar tu respuesta como N/A (Ninguna de las anteriores).



Cuando se trata de ...		Lo mínimo que Aceptaría tendría un puntaje:	Lo que esperaría encontrar tendría un puntaje:	A lo que veo en la biblioteca le daría un puntaje:	N/A
		Bajo Alto	Bajo Alto	Bajo Alto	
1	La disposición de ayudar al usuario.	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
2	Las colecciones completas del material bibliográfico.	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
3	La cortesía mostrada por los empleados.	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
4	El acceso a los documentos a texto completo, usando las bases de datos.	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
5	Localizar información usando el sitio web de la biblioteca.	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
6	La solución de consultas sobre temas interdisciplinarios.	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
7	Un ambiente (o espacio) tranquilo para el trabajo individual.	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
8	El acceso a herramientas sencillas que permiten encontrar lo que busco.	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
9	Dar a los usuarios un trato personal.	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
10	Los empleados que tratan a los lectores de manera atenta.	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
11	Contar con un lugar cómodo y acogedor	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
12	Las colecciones impresas con adecuada cobertura de información.	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
13	La existencia de un ambiente adecuado para el trabajo intelectual.	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A

Por favor, indica que tan de acuerdo o en desacuerdo estás con las siguientes afirmaciones:									
1	En general, estoy satisfecho con la manera cómo me tratan en la biblioteca.	1	2	3	4	5	6	7	8 9
		Totalmente en desacuerdo					Totalmente de acuerdo		
2	En general, estoy satisfecho con el apoyo de la biblioteca para mi aprendizaje (o mis necesidades de investigación o de enseñanza).	1	2	3	4	5	6	7	8 9
		Totalmente en desacuerdo					Totalmente de acuerdo		
3	En general, ¿cómo evaluarías la calidad del servicio ofrecido por la biblioteca?	1	2	3	4	5	6	7	8 9
		Totalmente en desacuerdo					Totalmente de acuerdo		

¿Con qué frecuencia usas el material de la biblioteca?

☐ Diariamente      ☐ Mensualmente      ☐ Nunca

☐ Semanalmente      ☐ Una vez en el ciclo

¿Con qué frecuencia usas los servicios de la biblioteca a través de internet?

☐ Diariamente      ☐ Mensualmente      ☐ Nunca

☐ Semanalmente      ☐ Una vez en el ciclo

¿Tienes algún comentario o sugerencia sobre los servicios de la biblioteca?

---

---

---

Gracias por completar la encuesta.